形象
未来

COAY Books

目录
Content

- 第1节：序(1)
- 第2节：序(2)
- 第3节：序(3)
- 第4节：序(4)
- 第5节：序(5)
- 第6节：序(6)
- 第7节：序(7)
- 第8节：第一章面试服装仪容(1)
- 第9节：第一章面试服装仪容(2)
- 第10节：第一章面试服装仪容(3)
- 第11节：第一章面试服装仪容(4)
- 第12节：第一章面试服装仪容(5)
- 第13节：第一章面试服装仪容(6)
- 第14节：第一章面试服装仪容(7)
- 第15节：第一章面试服装仪容(8)
- 第16节：第一章面试服装仪容(9)
- 第17节：第一章面试服装仪容(10)
- 第18节：第一章面试服装仪容(11)
- 第19节：第一章面试服装仪容(12)
- 第20节：第二章 面试语言表达及形象(1)
- 第21节：第二章 面试语言表达及形象(2)
- 第22节：第二章 面试语言表达及形象(3)
- 第23节：第二章 面试语言表达及形象(4)
- 第24节：第二章 面试语言表达及形象(5)
- 第25节：第二章 面试语言表达及形象(6)
- 第26节：第二章 面试语言表达及形象(7)
- 第35节：第三章 职场服仪管理(1)
- 第36节：第三章 职场服仪管理(2)
- 第37节：第三章 职场服仪管理(3)
- 第38节：第三章 职场服仪管理(4)

- 第39节：第三章 职场服仪管理(5)
- 第40节：第三章 职场服仪管理(6)
- 第41节：第三章 职场服仪管理(7)
- 第42节：第三章 职场服仪管理(8)
- 第43节：第三章 职场服仪管理(9)
- 第44节：第三章 职场服仪管理(10)
- 第45节：第三章 职场服仪管理(11)
- 第46节：第三章 职场服仪管理(12)
- 第47节：第五章 职场着装规则(1)
- 第48节：第五章 职场着装规则(2)
- 第49节：第五章 职场着装规则(3)
- 第50节：第五章 职场着装规则(4)
- 第51节：第五章 职场着装规则(5)
- 第52节：第五章 职场着装规则(6)
- 第53节：第五章 职场着装规则(7)
- 第54节：第五章 职场着装规则(8)
- 第55节：第五章 职场着装规则(9)
- 第56节：第五章 职场着装规则(10)
- 第57节：第五章 职场着装规则(11)

第1节：序(1)

序

金韵蓉

大约17年前，我第一次回到内地，旁人问我："金老师，大陆和台湾的女孩儿有什么区别吗？"我当时没敢太老实地回答，只敢在心里默默地回答：区别挺大的，台湾的女孩儿时髦多了。

曾几何时，旁人再问我同样的问题时，我已经不会再有内心的独白，我会直截了当地大声说："完全没有区别，甚至和巴黎、纽约都不太有区别。走在北京、上海、重庆等城市街头的女孩儿都太时髦了！"

可是，可是，我心里还不免有些微弱而细小的独白：我的这番评价是针对那些已然进入职场的白领女孩说的，至于那些还在大学里念书，或准备进入职场的新鲜人来说，她们可能还是需要一些提醒和指导的。

由于我和先生的公司所经营的生意和Life style有关，因此每次面试新进员工的最后审核工作泰半都由我来完成。说实话，我在面对这些孩子时，常被她们弄得啼笑皆非，不知道是该生气还是不该。该生气的理由，是因为许多孩子学习很优秀，但太不懂得礼貌和人情世故；不该生气的理由，又是因为我知道这些孩子们课业繁重，光顾着读书，没人教导、也没心思学习礼仪和如何打扮自己。

这种困惑不仅仅只发生在我身上，我周围许多朋友谈起新入职场的孩子们时，也有相同的慨叹（和痛苦），有人甚至因此决定只录用有工作经验的员工，希望他们在职场历练过，打磨棱角、举止得宜之后，再好好发挥一肚子的本事。不过，我们也都知道这对刚毕业的孩子是不公平的，如果大家都不给他们历练的机会，他们能从什么地方开始呢？

我很高兴李昀老师从另一个角度解决了这个困难。李昀和我是小同乡，我们不仅从台湾地区来，也同样生长在高雄，虽然长大后我们

分别去了美国和英国，但我们的母亲却都还住在高雄相距不远的地方。这些相似之处的缘分，让我们颇为珍惜彼此的情谊，几次我们约了在北京见面聊天，也都觉得好似老朋友般的熟稔。她的得体装扮和举手投足之间的优雅得宜，也让我钦羡和赞佩！

第2节：序(2)

这次她集结了自己多年在台湾中山大学教课的精华，以及在美国生活工作多年的经验，出版了这本专门给这些亟需要打磨、抛光、进而绽放异彩的孩子们的“提携书”，我除了荣幸地为书作序之外，也藉此机会，祝福所有即将迈入职场的新鲜人，拥有美好的未来和更灿烂的明天！

金韵容 2009.12

《职场新鲜人形象管理》

序

播下一颗美的种子

这本书很特别，酝酿最长，写作最短，计划为年轻人写这样一本参考书已经很久了，这次下定决心，一鼓作气，居然三个月就完成了。坐在电脑前写作，耳边回响起的是教室里一阵阵的欢声笑语，眼前闪过的是一张张青春洋溢的可爱面容，手指几乎赶不上泉涌而出的文思，只能加速在键盘上飞快敲打，我的心在发烫，我要为你们纪录下这些重要的知识与经验，在你们踏入社会前夕，助你们一臂之力。

从事形象管理教育十七年，其中有十几年陆陆续续在好几所大学开过课。在台湾中山大学任教时间最长，形象美学是我设计出来的一门全新的课程，纳入通识教育作为选修学分，从第一学期至去年因搬迁至北京不得不喊停为止，这门课一直是校园中最受欢迎的课程之一，每周一次去西子湾上课也成为我生活中最期待的乐事。

开车行经寿山公园附近清幽的小路，我总是刻意放慢速度，一路欣赏随着季节依序登场的妊紫嫣红，翻过山进了校门，眼里映入的总是无尽的碧海蓝天，而迎接我的是一群群认真而快乐学习的青年学子。站在讲台上，一次次将包罗万象的全面形象管理观念传播出去，年复一年，为公民美学教育的扎根再添一分力量，这真是一份美好的事业。

然而个人的时间与力量毕竟有限，总希望能与更多年轻人分享这一切，于是写书的念头总是在脑中盘旋。多年来迟迟没有动笔，忙是最好的理由，但这理由永无休止，究竟要拖到何时呢？终于在来到北京后，抵不过心里这份扩大了数十倍的急切，千千万万的大陆青年刻不容缓地需要获得这些知识，在通往国际化的现代社会中昂首阔步，出类拔萃。

第3节：序(3)

三个月来大部分的夜晚，几乎都坐在桌前不停地写，对你们津津乐道如何做好个人形象管理来面对求职大关，如何建立个人品牌在职场稳操胜券，一切答案都在书中，请耐心仔细阅读，并在需要时一再翻阅，直到完全掌握。

仅将这本书献给所有的莘莘学子，容我在你们心中播下一颗小小的种子，一颗美的种子，日后开出内外兼备的花朵，结出品位人生的果实，成功与幸福就在你们手中。

——李昀

前言：个人品牌从新开始

新品上市

这是一个营销的时代，凡事都讲求营销，商品需要营销，企业需要营销，观念与想法需要营销，地方甚至国家都需要营销，当然人也不例外。

谈到人的营销，艺人与政治人物应该是最早被大力营销的商品，运动明星与艺术家也不遑多让，营销成功则身价百倍，名利双收。企业家最近也积极加入个人营销的行列，因为意识到个人的名气与特色可以带动企业的知名度与辨识度。

从营销的角度来看待人这样的商品，就有了个人品牌(Personal Branding)的新观念，每一个人都是一个品牌，公众人物当然是人尽皆知的大品牌，一般人则是在有限范围内的小品牌，品牌大小不一，但美誉度同样重要。

年轻人刚刚离开校园，准备踏入社会，从这一天开始，要有建立个人品牌的想法，以新品上市的慎重与积极态度，展开职场生涯。期间也许会换工作，甚至换行业，但个人品牌却是一生相随。且个人品牌不论在公领域与私领域都是同样有效，甚至交互影响，在公领域建

立的好形象在私领域必然受肯定，在私领域保持的好口碑也会在公领域中为自己加分。

个人品牌建立

建立个人品牌的三大要素也就是个人形象管理的三部曲，个人形象管理三部曲是由商品上市三步骤所衍生，商品从制造开始，中间需要经过良好的包装，最后需要通过缜密的营销才能成功上市。个人形象管理借用商品上市的概念，商品制造相当于是人的内在修为，人必须不断学习与成长，才能具备精良的品质；制造之后的包装，在人而言，指的是将内在特质表现出来的方式。因此包装等同于表达，人通过各种表达方式将内在能力与素质充分展现出来，让他人有所认识，才能博得肯定与认同。最后，内外兼备的优质人才，需要通过各种公关手段，扩展人际关系，才能有一展才干的机会。这和商品借由营销，广为宣传，终致站稳市场销售率是异曲同工的。

第4节：序(4)

商品上市三步骤 形象管理三部曲 (个人品牌三要素)

因此，个人品牌建立三大要素即内在素质的充实、表达方式的完善与公关渠道的开拓。社会新鲜人必须从现在开始，将这三件要务铭记于心，从这三方面着手进行全方位的提升，长期经营好自己的个人品牌，才能终身享有品牌美誉度的优势。

个人品牌三要素

以下将个人品牌三要素中的细节略做说明：

一、内在素质

知识

离开学校之后，你仍旧可以利用各种方式，持续不断地学习，充实知识，因为，在职场上知识的高下与应用力，是专业度的第一个指标。建议年轻人要养成阅读的好习惯，并经常参加各种培训，让自己保有最前沿的知识水平，才能拥有足够的竞争力。

智慧

需要经过长时间的积累，对人生有了深层体悟，才能了解自己今生所为何来，也才能在面对人生的各种转折点时做出正确的抉择，这便是所谓的智慧。年轻人所能做的是认真生活，敏锐地观察这个世界与人生百态，多接近有智慧的长者，也许可以缩短积累智慧所需要的时间，尽早发挥最大的理想与抱负力，成就最高的幸福与自我实现。

艺能

各种艺术欣赏与创作，可以陶冶性情，调剂生活，这些培养出来的审美与鉴赏能力，也能在工作与生活上，发挥意想不到的优势。建议年轻人多多培养艺术方面的嗜好，先从看展览与艺术演出着手，进而学习并在业余从事艺术活动，一定能获益无穷。

个性

有先天成分但也可以经由后天的努力，让自己养成情绪稳定，认真负责，乐观进取的个性。个性在职场表现上往往是很关键的隐性因素，然而很多人却长期忽略它的重要性。建议年轻人千万不要将“我的个性就是如此”之类的话语挂在嘴边，要求别人去迁就自己，应该努力修身养性，设法改变所有自身的负面特质，成为一个广受欢迎的人。

德行

比起个性，这是更大更高的行为指导原则，德行的养成当然与个性及环境都有关系。很多管理阶层人士指出，德行比能力更重要，只要发现人的德行不端，多半再没有第二次机会。建议年轻人一定要养成正直诚信的德行，哪怕在最艰巨的考验下都必须坚持到底，才能成就长久的好名声。

第5节：序(5)

品位

品位是近年来生活各方面水平提高后凸显的重要的特质，品位的养成当然与环境有关，但在环境条件许可下，又和个人在意的程度有关，品位并不一定指高价位，而是一种对质量的感受与要求的体现。年轻人可以借着多接触国际主流的生活态度与审美价值观，让自己的品位慢慢提升。

视野

视野听起来很抽象，其所指的是一种高度：在看待事务、为人处事上的气度是否够宏观。显然这也与人的阅历及心态有关，视野越大，越不会被细枝末节的小事所困扰，在做一些重要抉择时，也比较能够有机会往高处走。年轻人要放宽心胸，向世界伸出触角，接触更多的人、事、物，将注意力范围扩大，便会逐渐养成更宽广的视野，成为真正的现代国际人。

二、表达方式

文字

文字表达是一种古老的表达方式。在当今世界各国，普遍认为年轻人在文字的专注力上越来越淡，主要是由于科技发达，讯息来源更多元化所致。但根据观察，文字在目前的职场与生活中，仍然是非常重要的表达工具，网络时代的来临使得人们连聊天都改用文字。因此建议年轻人千万不要忽略了这个传统的老东西。多读、多看、多写是文字表达能力增进的不二法门。所需要下的功夫必须够深，进步才看得见，因此要有耐心，不可急于一时。

语言

语言是现代人沟通和表达的重要方式之一。由于科技的进步，电话的发明大大改变了人的生活，尤其是移动电话使得人们说话的机会更多了，人们连独处时也经常会不停地说话。语言表达有两大类别，

一是日常人际间的语言沟通，二是站出来公开发言，前者需要良好的沟通技巧，使人乐于与我们对话，也增强我们话语的效果。后者需要的是发言技巧，以及克服公开面对大众的焦虑感，让我们的言论可以发挥更大的影响力。在此建议年轻人要养成良好的沟通习惯，乐于倾听，并留意自己的语言是否具有同理心与积极性。至于公开发言，一定要热衷于公开讲话，多争取发言机会，才能经由不断的练习，提升这方面的能力。

第6节：序(6)

视觉

视觉已然成为现代人面对面表达时首先出击的第一项工具。人与人一见面，立即彼此展开观察，搜集所有的讯息，然后在脑中做出判断，再决定自己该如何应对。视觉表达分为静态与动态两大类，人先天的长相体形，后天的发型妆容与服饰等，都属于静态表达；动态表达则是包括表情动作等肢体语言，以及如何更进一步自我展现的姿势仪态。对年轻人而言，需要学习穿着打扮的技巧，尤其是在职场上为了达到正确沟通目的的穿着方式，还要学习养成良好肢体表现的习惯，用最有活力、最自信的方式面对各种场合，才能在给他人的第一印象中拔得头筹。

行为

行为表达，所指的是做人与礼仪，基本上做人是态度问题，要先从心态来做调整，礼仪则是技术层面，包括应对进退与待人接物的技巧,可以通过学习取得。年轻人进入职场，在做人上需要学习的地方很多，先要建立正确的职场伦理观念，并养成认真负责、热心服务的职业意识，学会与人相处的道理。在职场礼仪部分，则需要加强并熟练，从最基本的接待、电话到各种商务礼仪、社交礼仪等，尤其是国际化的礼仪准则，最好通过企业培训做系统性的学习，才能尽快与国际职场接轨，表现得体合宜，落落大方。

三、公关渠道

生活社交

热心与人交往，多参加各种聚会，扩大生活圈与社交圈。

社团活动

参加有特定目的或有特殊宗旨的团体，除了可以广交朋友，还能培养组织与领导能力。

社会参与

参与社会上各种有意义的活动或担任志愿者，使生活更有目标，还可以贡献一己之力，让社会更美好。

著述出版

写作并集结成书，可以通过书籍的营销渠道让更多人了解自己的想法，并传递理念与知识。

有声出版

将自己的专业所长录制成影音成品并出版，是一种较现代化的出版和传播方式，可以发挥很大的个人影响力。

第7节：序(7)

演讲座谈

经由语言的表达，让自己的想法与能力被更多人了解，在这样的活动中，他人对我们的认识将会是更有深度的。

平面媒体

目前平面媒体略有衰微的迹象，但还是一个深具影响力的大众传媒，有机会经由媒体报导，或在媒体上做发表，仍是值得好好把握。

网络媒体:

网络媒体近年已成为最强力的媒体，除了广播、电视之外，其功效颇为惊人，若有意为自己建立高知名度，必须要通过网络媒体的宣传，才能迅速见效。

个人网站

许多年轻人都在经营博客，这确实是现代网络世界开拓人际关系的一大良机，借此可以抒发心情，并结识各方友人，有心的人可以好好在这方面多下功夫。

名片或DM

名片虽是传统的公关工具，但目前企业也都将它视为公司重要门面，相当重视名片的设计与质感，精美的名片或印刷宣传品有助于给人留下深刻印象。

个人品牌全攻略

个人品牌终身经营

以上所叙述的各项细节，如同是为职场新鲜人开出的一剂特效处方，其中包括内在的七大方面，表达的四种方式，公关的十个渠道，足够我们订定长程、中程与短程的学习计划，朝此目标迈进。

建立个人品牌就从今天开始，经营个人品牌则是一生的工作。不要小看自己，小品牌不需要拥有高知名度，但只要认真看待，也能享有极高的美誉度，体现最大的人生价值。

第一部分Before进入职场前

第8节：第一章面试服装仪容(1)

第一章面试服装仪容

一、 基本原则

1. 面试形象七三铁律

提到面试很多人都不禁手心冒汗，呼吸急促，三分钟定生死，绝不能等闲视之。新鲜人从步出校园的第一天，面试便与之相伴，成为职场生涯的敲门砖，倘若能成功地敲开一扇扇职场之门，就有机会学习、成长并汲取经验，向丰美远大的未来迈进一步。

面试形象有一个七三定律——七秒钟建立第一印象，三分钟建立第二印象，成败立见，接下来机会就不多了。这两部分把握住，主考官会有兴趣花更多时间再探究竟，否则大概就可以准备收拾东西回家，或起码在心理上主考官已经将你送出门了。

在这宝贵的七秒钟内我们来得及做些什么，不妨想象一下面试的场面。当听到叫你的名字，站起来，紧张地整理衣服，朝门走去，敲敲门，再往里走，一、二、三、四、五、六、七，停，时间到，刚好往前走了七步，如果面试地方较大，可能还在半途中，地方较小，大概刚好站定在主考官面前。

关键的七秒钟，很公平的，每个参赛者都仅仅做了一个亮相，也就是将自己呈现在主考官的面前。这短短七秒钟大约足够我们将人从头到脚浏览一遍，从发型、面容、身材、服装、配饰，这些静态的视觉元素都一一进入眼帘。当然还有动态的视觉表现，表情、手势，站立与走路的姿势等。结论是七秒钟的第一印象几乎全部来自视觉信息的传达，简单说将服装仪容打理好，就提高了第一印象的成功率。

七秒钟之后到三分钟左右，属于第二印象的时间段，此时大家熟知的“五五三八七”比例就可以派上用场了，也就是说55%的印象来自视觉表达，38%来自说话的语气，7%来自说话的内容，这与大多数人拼命准备面试模拟考题的想法大相径庭。

面试形象七三铁律:第一印象七秒钟，第二印象三分钟

第一印象 第二印象

第二印象信息比重

当我们有机会开口说话，可以较为深入地表达自己的想法时，往往严重高估了语言的影响力。根据研究显示，语言内容其实是最不重要的，他人在接收语言信息时，怎么说比起说什么重要多了，语气比内容的重要性高出五倍之多，而超出人们想象的是，当我们说得口沫横飞之际，对方的眼睛可比耳朵忙得多，人们相信自己所看到的远远要超过自己所听到的。我们搜集到的视觉讯息比听觉来得更重要，我们总是在仔细地推敲“弦外之音”，时时寻觅着“意在言外”的信息，不断通过大脑复杂的运算，最后才得到结论。

总之，平均不超过十分钟的面试是成是败，第一印象与第二印象的建立可以说是最关键的因素，而综观这两大印象的信息来源，结论无一不是视觉。因此在这本书的一开始，将要花几个章节，与新鲜人好好谈谈视觉形象，静态视觉表达也就是传统上人们最不重视的人的外表，这部分在现代形象管理学中自成一个重要体系，称之为服仪管理(Appearance Management)，而再加入肢体语言与姿势仪态的动态视觉表达之后，又成为在个人品牌经营概念中，所谓的个人视觉识别系统(Personal Visual Identity System)。

第9节：第一章面试服装仪容(2)

2.新鲜人装扮四大迷思

社会新鲜人究竟该如何装扮，在此先提出一般人很容易落入的四大迷思：

第一．入境随俗

绝对不可因该行业中大部分人员平日都不修边幅，就认定面试时也可随性乱穿。这种现象在高科技行业经常发生，很多研究生的面试也有可能遇到。高科技行业与某些大学教授都经常穿着休闲服，这使得面试的年轻人以为自己穿着牛仔裤与T恤就能上场了。实际上面试时为了展现对场合的重视，穿着较为正式才合宜。因此切记先入境才能随俗的原则，慎重地拿到入场券后才有资格真正地入境随俗。

第二．出奇制胜

千万不要以奇装异服来引起注意，如此加深的很可能只是突兀的印象。有些年轻人向来不愿从众，觉得如此无法表现自己的特质，或有些人希望在众多的面试者中引起注意，于是就穿上他人绝对不会穿的服装，比如说唐装或旗袍，或将头发染上奇特的色彩。也有男生戴上一只镶钻的耳环，或女生打了七八个耳洞，戴上各式各样的耳钉，各种奇招不一而足。总而言之都不是好主意，这种另类思维，会令主考官担心这个员工天天给自己带来各种意想不到的状况，主管们心脏如果不够强壮，通常都承受不起。

第三．这样太隆重了吧

不要因自己是唯一或少数慎重穿着的人而觉得不自在，也许这才是致胜的最佳机会。一般说来，进入任何场合如果穿着比他人隆重，都会让人不自在。但在面试时，如果你的穿着比现场的其他竞争者都更休闲，你的麻烦就大了。相反的，如果你是现场衣着最隆重的一位，应该要心中窃喜，我有机会啰! 隆重的装扮展现了认真的态度，这是大多数主考官最为肯定的个人特质。

第四. 这样太成熟了吧

很多年轻人一直都穿着青春洋溢的休闲装，一旦穿上职业装，会突然变得很成熟，自己看起来极不习惯，于是就产生排斥心理，觉得自己这么年轻，没必要装老成。其实一定要弄清楚主考官的想法。主考官想用的人当然是越成熟越好，因此装扮成熟是必须的，千万不要以为年轻可爱在面试时管用。

第10节：第一章面试服装仪容(3)

3.新鲜人装扮四大原则

面试装扮的最主要原则有四项，分别说明如下：

简单大方

年轻人的穿着打扮以简单大方为首要原则，记住过犹不及这句话，不修边幅固然是致命缺点，但过度装扮给人一种心思不在工作状态上的印象，也同样不可取。身上绝对不要出现任何名牌服饰，就算家中有这样的经济条件，仍然不合适，这些东西只会让人显得奢华，绝对扣分，当然更不宜使用名牌仿冒品，这会给人留下虚荣的印象，结果更糟。

整齐清洁

外表的整洁是首要原则，衣服必须烫平，西装裤中间不该有折痕，有时干洗店会将西装裤对折挂放在细细的铁丝衣架上，必须及时取下，从裤腰处用带夹子的裤裙架夹好垂吊挂放，这样在拿出来穿的时候才会平整。衬衫如果是新买的，一定都会有三四条横向纵向的折痕，穿之前要先烫好，免得穿上身清晰可见六个折叠出来的格子，有点尴尬。

服装不可有任何脏污痕迹、扣子脱落或线头绽出来等无心之失，这些都可以事先处理而避免。女性的丝袜要再三检查，绝不能有勾纱现象，建议在皮包中放置一双备用，才能万无一失。

皮鞋要擦亮，如果是旧鞋，还需要用有色鞋油将磨损过的痕迹掩饰好，然后再用布反复打磨，旧鞋照样也能光可鉴人。

头发妆容都必须精心打造，早上起床洗澡、洗头，让自己干净清爽，发型梳理妥当，女性还需要画上自然彩妆，这样才合乎仪容整洁的标准。

松紧合宜

面试服装的合身度很重要，过紧的衣服会让男性显得很胖，还会让女性不小心显得过分性感。发生这样的失误，大概只有两个理由：一个是买了面试服装后发胖，这件事需要特别注意，尤其是较早趁打折时购置的面试服，一定要在面试前保持身材，否则原先省钱的美意就泡汤了。另一个是在买的时候买了过小的尺码，现在很多服装都采用异材质混纺，为了让服装舒服，不少面料含有弹性纤维，而女性的衬衫、西服、裙子或裤子都有可能以这样的面料制做，因此要提醒年轻女性，不要因为面料有弹性就买错尺码。

第11节：第一章面试服装仪容(4)

相反的，穿上过大的服装也使人看起来不对劲。大衣服使人显得邋遢或没精神，如果与父母一起去买西装，有时会发生这样的错误，有些父母沿袭子女幼时买衣服的习惯，总担心孩子会长大衣服穿不下，要记住，孩子已经长大了，只要不发胖，衣服会一直穿得下，绝对要买合身的衣服穿起来才体面。

符合工作性质

不同的工作性质，需要不同的人格特质与专业能力，不同的企业对于员工装扮的要求也各异。因此面试的装扮必须完全吻合特定职务、职位以及企业文化的需求。下列一个表大致描述了这个情况，更详细的面试重点后面会针对不同职业再做说明。

不同行业不同的社会期望值

4.面试服装四大类型

仔细分析整个面试的过程，其中各项评比风险性高低有别。风险最高的公认是口试，因为不确定因素最多；风险最低的其实是装扮，因为只要事先仔细规划，并没有什么是需要临场应变的。因此建议在装扮上，将风险降低到极致，也就是零风险。那么究竟该如何装扮呢?

首先要分析所应征职务的性质。大致来说，工作性质可分为四大类：第一类强调的是专业能力，第二类偏重亲和力，第三类是以创意为主，第四类大半以专门技术为主。以上这四种不同的特质，都可以通过不同的装扮方式，适切的表现出来。

专业

先谈谈专业能力。政治、法律、金融、管理与高等教育等工作，都需要这样的特质，服装的选择应正式而端庄。男性应穿整套的深色西装，衬衫色彩以白、浅灰、浅蓝为佳，领带最好是保守的素面、斜

条纹或小圆点，色彩以稳重的深色或深底浅纹为主。女性最好穿西装窄裙套装，色彩是偏深的中性色，里面可以搭配浅色衬衫或内搭。

亲和

强调亲和力的工作主要与营销和服务有关，如各种中介、销售、餐饮、护理、社会工作、中小学教育与幼儿教育等。男性仍然可以穿整套西装，显得格外隆重，也可以穿配套西装与西裤，显得较为轻松。更放松一点的至少要穿着长袖衬衫打领带，衬衫色彩较为多样化，各种浅色或略微加深或鲜艳一点的色彩都可以，领带色彩适合明亮些，可展现亲和与擅于沟通的特质。女性可以穿着设计上较偏向女性化的套装，或连衣裙加外套，或两件式针织衫配及膝裙，也可以适度增加一些软性装饰如蕾丝、蝴蝶结、绣花、皱褶或圆弧型边角等设计，色彩可采用柔和或明亮路线，再添加一些女性化的饰品，展现温柔体贴的特质。

第12节：第一章面试服装仪容(5)

创意

创意性工作在服装上，最好能穿出个人风格与时尚感，虽然在面试时仍须保持一定的正式度，但绝对不要穿得太安全或缺乏特色，否则很难在外表上说服主考官你是个创意工作者。色彩的搭配应充分展现品位或与众不同的概念，对比式配色或多色搭配是比较能看出配色功力的，当然纯粹的黑白配也可以充分表现个性化与最前沿的时尚概念。配件的选择更可以凸显创意，可以选择一些具有独特性的饰品或鞋包。

技术

最后一类是专门技术且与人接触较少的行业，如信息业、研究工作或农业、工业、食品业或零售业等，在服装的要求上较为放松，但仍宜以端庄大方的形象为诉求。男性至少要穿衬衫，如能打领带将更显慎重，长裤可以选择深色西装裤，更为休闲的工作场合可以穿着形态良好的休闲裤，如黑色、深灰色或卡其色的棉质休闲裤。女性至少应穿长袖或七分袖的衬衫或针织衫，配上及膝裙或长裤。不建议穿牛仔裤若一定要穿，也应选择完全没有刷白的深色新裤。

以上四大类型工作性质，对应着四大类型的面试装扮，建议新鲜人先掌握自己的目标职场属于上述哪一类型，其次才是考虑更细节的企业文化、领导人风格、部门性质与职务职位等各方面的需求，精心规划自己的面试装扮，相信必能在第一印象上占得先机。

二、 职场服装

1. 女士职场服装

女性的职业服装不同于平日社交与休闲的穿着概念，在很多行业与场合中，必须将女性的特有性征淡化，装扮得美丽已经不是最重要的目的，而是在自己的角色扮演上是否合宜，是否能充分展现所需要

的能力与人格特质，赢得他人的信赖与肯定，这才是女性职场装扮的最重要目标。

因此在许多服装元素上，与男装有雷同之处。以下先从西装讲起:图1

西装或外套

与男装相似，女性也有西装，女性西装的基本概念与男性西装类似，要讨论领型，背后开衩，扣子形式等，但剪裁上因男女身材的不同造成了很大的差异，且最大的差别还是在女性西装的变化多端，与男性西装几乎可以说是千篇一律的情况，完全是两回事。因此与其称为西装，不如直接说我们谈的是女性外套上衣。

第13节：第一章面试服装仪容(6)

长度

男性西装的长度只有一种，就是盖住臀部，而女性西装的长度有好几种，最常见的有两种：长度在腰下十至十五公分，大约盖住小腹位置的称为短版；而盖住臀部的称为长版。此外还有两类较少看见的是刚好及腰的超短版，以及到达大腿附近的超长版，在穿着与搭配上不同长度的西装，各有不同的效果。

短版西装

短版西装是最普遍的女性西装款式，这种长度使人看起来显高，也显得年轻有活力，唯一要考虑的是女性的身材问题。一般女性穿这款西装，搭配裙子比较合适，任何体型都没问题。如果搭配长裤，必须是下半身较长的比例，穿起来才不至于显得腰线过长。而且因为长度无法盖住臀部，还需要是苹果型的曲线，也就是臀部较窄的体型穿起来才好看。

长版西装

长版西装盖住了臀部，因此在搭配长裤时，比较没有身材比例或曲线的限制，一般女性都可以这么穿。但搭配裙子则显得有点老气，而且会让人看起来变矮，比较适合身材较高的女性。

超短西装

超短西装并不普遍，偶尔会有小波段的流行。原因是这样的款型比较无法修饰身材，腹部稍微凸出就无法穿出好效果，且上下比例若不够理想，只能搭配宽裙来穿，搭配长裤或窄裙，都必须拥有很好的身材比例与浑圆的窄臀才好看，因此只能算是非主流的款式。

超长西装

超长西装也属非主流，主要还是越长的上衣越容易让人显得较矮，因此超长西装始终都无法普及。

建议新鲜人先选择短版西装，显得比较有朝气，下半身选择及膝的裙子，这样的款式可以称为基本款，出现在很多场合都十分得体。

袖长

女性西装的袖长有四种：长袖，七分袖，五分袖与短袖，越长的袖子越显得正式。在正式的职场上，以长袖最为普遍。七分袖保留了一些正式感，同时也能展现亲和力与青春气息，还可以显得手臂较为修长，因此广受欢迎，除了冬季，另外三季都可以见到。五分袖与短袖看起来更为休闲，只要在夏季的非正式的场合，一些环境较为轻松的办公室，都可以见到女性们穿这样的款式。

第14节：第一章面试服装仪容(7)

建议新鲜人先选择长袖与七分袖的款式，不分季节与场合都合宜。五分袖与短袖不够正式，会让人有太随便的感觉。

前襟

女性西装除了与男性西装一样有扣子款形的不同，单排扣，双排扣都有，甚且还有以拉链或腰部系带的方式来将前襟合拢。与男士西装一样，双排扣显得较为正式，单排扣稍微放松。单排扣中也有扣子数量的区别，一扣的西装最能展示内搭的色彩与装饰，喜欢作搭配的女性可以选择这样的款式。多扣的西装V区较短，有些甚至可以直接穿着，里面并不需要做任何搭配，适合较不擅长搭配或希望穿着更简单的女性。

拉链式的西装带点运动风，显得休闲且年轻，但相对也稍嫌不够正式。系带式的西装，首先需要考虑身材曲线，梨型身材腰围较细，比较能穿出好效果。腰带系结的型式影响到看起来的感觉，系上蝴蝶结显得较为女性化，系上平结则较为中性，当然也可以系一个单边蝴蝶结，如此就能在女性与中性之间取得平衡。

建议新鲜人一开始应先选择保守的单排扣，一至三扣的款式都可以，喜欢搭配的人可以选择一扣，便于展现内搭的变化，只想简单搭配衬衫的人，选择二扣或三扣比较适合。

腰身

女性西装的剪裁多半是有腰身的，为了显示身材，女性穿着合身西装应该与男性一样将腰部的扣子扣起来，在购买西装时，一定要扣上扣子试穿，腰身位置如果不合适，西装后片会有皱褶产生，这样的西装不可以买。较为休闲的西装，腰身通常较不明显，这样就可以敞开来穿，表现出自在洒脱的一面。

领型

女性西装的领型较之男性西装，很有变化，剑领(枪驳领)西装显得特别正式，平驳领较为常见，此外还有为了展现较为女性温柔感而做成圆角的平驳领、优雅的青果领、端庄稳重的中式立领、高贵矜持的漏斗领(颈部较高胸前较低呈现U字形)、平易近人的衬衫领，甚至还有完全没有领子的款式。香奈尔的小圆领西装便是一个经典设计，当然也有V领的无领外套。因此严格说起来女性西装仅仅可以说是女性外套，要怎么变就怎么变，与男性西装严格的款型限制完全背道而驰。

第15节：第一章面试服装仪容(8)

新鲜人适合简单大方的平驳领，不需要展现过多的个人风格。想走淑女风格的人可以选择圆角款或青果领。

装饰

女性西装最有趣的是它的装饰性，可以用镶边、口袋、扣子、绣花、珠饰、荷叶边、蕾丝，任何可以想到的装饰都可能出现在西装的设计中。当然在职场上为了要展现专业感，装饰性越低的效果越好，反之，如果要展现亲和力，则可以适度用一些柔性装饰。但假使要展现的是创意感，则可以用西装来做一些混搭，有装饰性的西装可以与风格迥异的下半身服装相互搭配，造成冲突美感并表现强烈的个人特质。

新鲜人在进入职场初期，建议选择较少装饰的西装，简单的款式最容易搭配，也显得干练利落，最适合表现在职场上热衷于工作的特质。

大衣或外套

秋冬季节为了御寒，女性朋友都有一些较厚的外套。秋季可以选择风衣，近几年风衣特别流行，防风防水的面料，腰部系上带子，可以随性地添加在职业装外面，风衣色彩建议选择好搭配的中性色，如黑灰米色等，或者也可以选择较为活泼的大格纹，也很好搭配。

冬季的大衣必须考虑居住地区的低温状况，北方真正严寒的地方必须穿着最饱暖的羽绒大衣，南方则穿着毛料大衣即可。大衣最好选择中性色，长度过膝，简单大方的款式，尤其是价格较高、质感较好的大衣，基本经典款才能历久不衰。羽绒服图

裙子

图2女性职场最正式的下半身服装首推裙子。裙子的长度最标准的是及膝裙，有过膝与露膝两种。过膝的较为保守，露膝的较为活泼，当然也与个人腿型有关，膝盖美丽的人可以选择露膝款。此外盖住小

腿肚的长度在职场上也可以接受，这种长度深得小腿不够纤细的女性的喜爱。除此之外的其他裙长，如膝上的短裙显得过于可爱，迷你裙过于性感，及脚踝的长裙则太过浪漫，这三种裙长都不太适合出现在职场，除非是从事创意性工作。

此外还有裙款的问题，最保守正式的商务裙款是直筒窄裙，这种裙子必须合身但不能紧身，从侧面看去，裙子线条从臀部最高点必须直直地落下，不能往内紧包住臀部。这种裙款比较适合苹果型曲线的女性，梨型即使要穿，下摆也绝不能内缩，否则就会显得臀部过大。

第16节：第一章面试服装仪容(9)

适合梨型身材女性的裙款是下摆略宽的A字裙，虽不如窄裙正式，但简单的A字裙也能展现适度的专业感。其他下摆较宽的还有褶裙，看起来有点学生气息，年资较长的管理阶层女性便不太适合。

在更休闲的场合，裙款还可以再放松到下摆有点波浪的鱼尾裙，或是更夸张一点的八片裙或花苞裙等，但这些都已经无法展现专业感了。至于更夸张的蛋糕裙、圆裙、蓬蓬裙等，就完全不适合出现在工作场合。

新鲜人应该先根据自己的身材，买适合的直筒窄裙或A字裙，其他款型只有褶裙可以考虑。这些裙款在面试或办公室中都不会出错。初期建议选择黑色与深灰色，如果预算充裕，也可以选择卡其色窄裙与中性色的格纹褶裙。

裤子

图3中的直筒裤早期女性穿裤装始终给人一种不够正式的印象，但近年来女性商务裤装越来越被大多数企业所接受，只不过能够穿到职场上的长裤款式是有限的。最正式的长裤是与男性西裤类似的直筒长裤，有较窄的平版式小直筒裤，适合苹果型身材女性穿着，还有较宽腰下打褶的中直筒裤，适合梨型身材女性穿着。

在较为休闲的场合，不十分夸张的小喇叭裤也可以接受，窄版烟管裤必须身处创意化与时尚行业才行。五分裤与七分裤近年来大行其道，很多职场女性也跃跃欲试，但仅限于较为轻松的场合，或着重亲和力的行业与职位。

新鲜人可以在一开始购买最基本的黑色或深灰色直筒西装裤，便于搭配各色外套与衬衫。

针织衫

针织衫在女性服装中占有一席重要的位置，早在四五十年前，针织衫就已经出现在女装品牌中，其中最经典的两件式针织套装精准传

递了女性温柔端庄的气息，这样的款式在十几年前卷土重来，至今已成为女性职业装中必备的经典款。

两件式针织衫包含一件无袖或短袖内搭，再加上一件长袖或七分袖外罩衫，色彩一致，设计上也有相互呼应之处，多半是两件一起穿，少数较热的时候会脱掉罩衫，当然这两件也可以分开穿着，但就少了那分正式感。近来的休闲风，使得女性穿着在职场上也放松不少，两件式针织衫理所当然成为商务休闲时的适当款式。

第17节：第一章面试服装仪容(10)

针织衫当然也有单件的款式，做为内搭的无袖或短袖款，可以选购一些，与西装外套任意搭配，单件罩衫也很实用，黑白灰等中性色可以选购备用，想要表现更强的亲和力，还可以选择有花纹的针织罩衫，可以与多种不同色彩的裙或裤搭配，显得轻松又活泼，也不失庄重。

毛料针织衫也就是我们所说的毛衣，在需要御寒的日子穿着的机会很多。如果是要穿在西装外套里面，必须选择较薄的V领羊毛衫。此外还有设计成外套的毛衣罩衫，也可以穿出优雅柔和的感觉。补图

衬衫

补图衬衫也是职场服装中很重要的单品，传统上穿西装都要搭配衬衫，但现在很多女性穿西装只搭配内搭衫，从西装中露出衬衫领子不像男装那样必要，但如果要展现传统保守形象或权威感，西装搭配衬衫还是很有效果。

此外女用衬衫找到了新的出路，就是在较为轻松的场合，衬衫可以直接穿着，下半身搭配裙或裤，如果有需要也可以再加一件针织罩衫，这样的穿法都可以展现更高的亲和力。

特别提醒职场新鲜人，衬衫搭配裙或裤时，最好将下摆纳入裙腰或裤腰，这样才能显得利落干练，而且比例上也较好看，否则很容易看起来上下半身服装成为一比一。如果真的排斥这样的穿法，可以选择平角下摆的衬衫(圆角下摆一定得纳入才好看)，放在裙或裤腰外，腰间系上与裙或裤同色的细皮带，如此色彩有了整合，比例也得到了修饰。

连衣裙

连衣裙一直是女性的重要服装，在职场上连衣裙也仍有它的一席之地。连衣裙如果有袖子，可以单独穿去上班，比起衬衫加裙子看起来更休闲一些。无袖的连衣裙必须外面加上外套，如果是正式的西装

外套，立刻就呈现出专业感，如果添加的是针织外套，则显示出较为亲和的形象。图2中的黑色连衣裙

连衣裙还有一个特殊的优点，就是它很便于变化造型，比如说早晚有不同的行程，白天上班时可以穿黑色连衣裙加上外套，晚上赴宴只要将外套脱掉，搭配一条美丽的披肩，再将鞋子、皮包、饰品换一下，立刻就能呈现小晚装的正式感。

第18节：第一章面试服装仪容(11)

现在还有很多连衣裙设计成假两件(衬衫加裙子)，甚至假三件(衬衫加内搭加裙子)的款式，很多不懂得搭配的年轻人感觉穿起来十分方便，不需要考虑搭配技巧，但这样的连衣裙无法做任何穿着上的变化，其实并不十分实用，因此建议不宜多买。

新鲜人可以选购黑色以及其他中性色连衣裙，便于与其他外套相互搭配。假两件连衣裙初期也许可以选购一二，但还是好好学习搭配技巧，长远而言对自己更有帮助。

内搭

内搭可以说是女性衣橱必备，而且最好选购多种色彩多种长度，现在经常在穿西装外套与针织外套时，不需要搭配衬衫，只需要有内搭即可。讲究一点的面料是针织，有丝质、毛质、粘纤等，还有很多与新材质混纺的，便宜一些的是棉质或棉涤混纺的。高级面料穿起来更显得正式，普通面料显得休闲，可能都需要购买几件备用。不同长度的内搭是为了制造层次感，在较为休闲或讲求创意的职场，可以穿出多层次或混搭的风格，长内搭外罩短外套，看起来富有时尚感与个性。补图

特别提醒，内搭因为直接靠近脸部，因此在色彩的选择上必须很能衬托自己的肤色，做过色彩分析的人，应选择自己的最佳色彩，才能在职场上表现出最有精神的好气色。

新鲜人初期如果预算有限，可以选择较为经济实惠的内搭，因为穿在里面露出的部份不太多，只要色彩合适就可以了。如果西装与针织外套多半是选择了中性色，内搭色彩可以明亮些，如此更能展现年轻人的青春活力。

女装单品正式度

西装外套

色彩：深色，浊色，鲜色，浅色

领型：西装领，青果领，立领，衬衫领，小方领，小圆领，无领
腰围：合身腰线，束带，较宽，极窄
长度：标准长，较短，较长，超长，超短
袖长：长袖，七分袖，五分袖，短袖，包袖，无袖
材质: 毛质，丝质，再生纤维，棉质，麻质，棉织
裙子

第19节：第一章面试服装仪容(12)

长度：及膝，中长，膝上，及踝，迷你款

宽度：H字裙，A字裙，打折裙，波浪裙，鱼尾裙，郁金香裙，蓬裙，蛋糕裙

长裤

长度：全长，超长，九分，七分，五分

宽度：直筒西裤，打褶西裤，小喇叭裤，中直筒裤，铅笔裤

连衣裙

款式: 合身窄裙，合身A字裙，小直筒，合身宽裙，高腰娃娃装，伞形，紧身

单件外套

款式: 有领，无领，束带式，拉链式，针织外套

针织套装

材质: 丝质，毛质，再生纤维，棉质，麻质

单件上衣

款式: 正式衬衫，针织衫，流行款上衣

内搭

款式: 衬衫，针织衫，棉质内搭

色彩: 浅色，浊色，深色，艳色

第20节：第二章 面试语言表达及形象(1)

第二章 面试语言表达及形象

整个面试过程中，最重要、最关键也是最令人紧张的，非口试莫属，大多数人担心的是不知道要问些什么，不确定怎么回答才能令主考官满意，当场会不会紧张到答非所问等等。一连串的担心，主要还是因为这几回合的答问至关重要，一个不小心就出局了。

一、面试Q&A

面试答题的首要原则就是要怀着必胜的决心，在事前先建立强而有力的信心，感觉这职务非我莫属。到了现场，在三到五分钟之内，只有一个目标，就是将这种强烈的信念传递给对方，让主考官感觉到假使错过了这一个人才，将会抱憾终生。不要以为这是夸张的说法，唯有信心够坚定，才能通过语言以及其他所有表现形式，将积极正面的形象充分传达。

面对如此重要的高难度考验，必须做好万全的准备，准备得越充分，紧张感自然会跟着降低。在此建议在投身求职之前的一两个月，针对特定职务做一套完整的模拟口试答问(Q&A)，首先是搜集各种可能的问题，包含范围越全面，问题越细越多越好，接着就是将答案写下。自认心思敏捷，口齿流利的人，也许只需要写出答题的大纲。但若是平日反应较慢口才欠佳的人，建议将答案详细的写下，虽然并不需要整篇背诵，但最好能将答案多念几遍，让自己熟悉，这对临场的表现有很大的帮助。更精益求精的人，不妨在正式面试前，请长辈或朋友帮忙演练一下，由扮演主考官的人提问，应征者认真地回答，如果真的由长辈来做预演，还可以顺便指导一番。这样的练习效果相当好，如果可能，可以多请几位长者协助演练几次，会有意想不到的收获。

至于该准备哪些考题，坊间这类书籍已经不少，可以买来参考一下，但还是不建议完全按着书上的答案照本宣科，所有答案都必须有

针对性与特殊性，因此必须是精心规划设计过的，这样的回答才能在主考官心中留下深刻印象，有机会脱颖而出。

题目大致分为以下几个类型：各人特质，前途规划，职业态度这三类应该列入必考范围；生活方式，求学经过，时事常识，创意思维，这四类则是可能考题。详述如下。

1.个人特质

这类题目有时会被用来做为破冰的主题，常听到第一道题就是“谈谈你自己吧”，很多人一听到谈自己，这么大的问题要从何说起，记住，在这紧要关头，没时间谈些不相干的琐碎，一定要锁定与这份工作相关的答案，因此谈的内容包括你对这份工作的兴趣与热情，做了什么准备足以胜任这份工作，以及对未来有何规划与期许等等，总之话题必须围绕着这个职务。另有一个很好的方式，就是将自传的精华浓缩版做为本题的答案，自传其实就是针对工作主题的短文，因此只要将自传内容摘录成为两三分钟的口述版本即可。

还有人会这么问: 谈谈你的个性。虽说是问个性，但别忘了，回答仍必须是与职务相关的，并非天马行空地讲故事，要叙述的是自己个性中适合这个工作的特质，让对方相信你的个性与这个职务的需求简直就是天作之合，错过了你真的太可惜。

还有些主管喜欢更细化一点的问题，他们会问到你个性中的优缺点，想听听你怎么自我分析。记住，此时绝不能过分谦虚，说什么我的优点不多或我没什么优点之类的，一定要讲出几个重要优点，而且是对应这个职务的必备条件。至于缺点，回答起来还挺难拿捏的，首先不建议回答说我没什么缺点，因为这完全不真实，每个人都难免有缺点；其次就是得精心规划自己的缺点，此时可不能完全据实以告，而是事先想好哪些缺点对这个职务影响较小，可以举出一二；对这个职务有致命杀伤力的缺点，就算有也得有所隐瞒，否则无异当场弃权。

第21节：第二章 面试语言表达及形象(2)

举例来说，有人应征总裁助理一职，被问到有何缺点时，他老老实实地招认说我没什么缺点，唯一的缺点就是粗心大意，这一来不消说立刻出局。原因很简单，每个主管都极为忙碌，无暇顾及细节，就是要找个心思缜密、有条不紊的助理来协助处理琐事，谁会要一个比自己还粗心的助理呢！若此时的答案是：我的缺点是创意似乎略嫌不足，可能也是因为以前没有机会受到激发，虽然如此，但对于交代给我的任务，都能及即时且负责任地完成。这样的回答就比前者强得多。

曾听过有人说自己的缺点就是过分完美主义，因此快变成工作狂，听起来有点臭美，但对于老板来说，这样的缺点简直就成了优点，但要小心的是这个缺点比较适合资历漂亮且向来表现优异的人，比如说系出名校、成绩突出或曾考进过竞争激烈的大公司等，如此才更有说服力。

此外，这类题目有时更会将焦点集中在一两个特定的人格特质与能力上，例如会问到: 你觉得自己的协调性好吗？与人相处的能力如何？有没有具备领导力？等等，这类问题答案通常是肯定的，但不能仅仅说是的，我有；或是的，我很好。重点是后面必须接着说明理由，最好是能举出事例，证明自己确实具备这项重要特质，这样回答才算完整。

2.前途规划

这类考题最常问到的是你为什么想进入我们公司，你为什么要应征这个职务，你对未来职业生涯有何规划，你的短程、中程、长程目标是什么。回答这些题目的重点有两方面，一个是对方，一个是自己，要妥善合理的将双方联系起来，证明我们是相互需要，可以互惠互利的。

至于答题的详细内容，必须做好功课，对于目标企业与职务要有所了解，可以借着上网或咨询相关人士等方式，搜集各种信息，答题时才能展现针对性。当然关于自己的部分，正好趁机可以做一个详细的生涯规划，一方面做为面试答案，一方面可以做为实际的职业指南，可以说是一举两得。

第22节：第二章 面试语言表达及形象(3)

现在一般的企业网站越做越细，各方面的介绍包括企业文化、目标愿景、人事组织、营业项目等，在网站上都会清楚呈现。这些讯息与个人的生涯规划必须有共同点，比如说当我们列出个人的未来目标时，最好恰巧符合企业的发展方向，个人最重视的原则也与企业文化相吻合，个人在升迁上的期望也可以在公司组织里找到机会，诸如此类的相关性，如能聪明巧妙地运用发挥，比较能打动主考官。

3.职业态度

所谓职业态度，指的是偏向个人需求与实际工作上的细节，不同于上面生涯规划中提纲挈领的大问题，这类问题看似都是小事情，甚至有点琐碎。比如说你可以周末上班吗？工作时间从中午到晚上可以吗？这个职务需要经常出差，或需要三个月住北京三个月住上海，你可以适应吗？我们要求经常加班，你行吗？这类问题有时叫人很为难，因为老板会提出来问，多半就是带有考验性的状况，很多人为了谋得一职，在面试时一律说没问题，但真正实行起来，发现问题很大。因此建议大家在面对这类题目时，最好根据实际情况认真考虑，并据实以告，这是所有题目中最不宜打肿脸充胖子的，因为到时候受罪的是自己，最后可能以早早解职收场，且换得一个没有常性的证据。与其如此，倒不如在一开始就想清楚自己有没有能力胜任这些非常态的工作环境。

这类题目中还有一个非常敏感的话题，有些主考官会问你希望的薪金是多少。面对这么直接的问题，许多年轻人往往尴尬地回答说按照公司的规定好了，其实这个回答等于没说。当然有人质疑问这个问题做什么，难道我说多少公司就给多少吗？当然不是，问这个问题的目的，主要还是想了解面试者的个性，其次才是个人的自我价值认知以及处理问题的方法。回答按照公司规定的人个性较为保守，会具体说出数字的人比较有冒险精神。

至于究竟要说出什么价格才算妥当，当然在面试前必须做过市场调查，也就是平均的行情价格应该要掌握。在给出明确数字时，请考虑自己的条件以及市场的景气程度。年轻人如果没有特别好的条件，想要开高价很不实际，有过一些亮眼工作经验的人，在换工作时比较有机会讨价还价，新鲜人大概只能根据当前的景气程度来考虑。景气好的时候，不妨说一个比行情价略高一点的薪资，表现对自身能力的自信。不景气差的时候，建议提一个较平均值略低的数字，可以展现与企业共体时艰的决心，老板会感到很欣慰。先不必担心说少了会吃亏，大部分的企业对于工作能力超过预期的员工，都会适时调薪，以便留下真正有价值的人才。

第23节：第二章 面试语言表达及形象(4)

4.生活方式

这类话题比较轻松，有些主考官希望更综合性地了解应征者，就可能会问到这些问题，包括你有什么嗜好，休闲时都做些什么，是否喜欢运动地音乐或阅读等。谈到嗜好，西方人非常注重嗜好的培养，觉得这是生活中很重要的部分，但我们中国人特别重视智育上的高水平，在求学阶段并不鼓励多元发展，因此很多用功的年轻人根本没有机会培养兴趣与嗜好，家庭学校与社会都认为只要书读得好就够了。

如果有机会参与国际化企业的面试，对于嗜好问题最好事先想想，上网、看电视、睡觉、吃饭、读书都不算是嗜好，吃饭除非是美食研究与鉴赏，读书除非举出最有兴趣的读物类型或作者。能说出一些特别的嗜好是很吸引人的，比如说跳肚皮舞，打棒球，搜集汽车模型，登山等等。

5.求学经历

这是新鲜人才会碰到的问题，换工作时通常就不再会问到关于学校的事情了，但如果多次进出校园，例如隔了一阵子又回去念研究生或EMBA课程等，这样的问题也许仍会被问到。求学方面的问题包括，哪些课程对这个职务最有用处，哪个老师对你影响最大，在学期间表现如何等等。比较麻烦的是万一附上了成绩单，而成绩单却不太漂亮，偏偏主考官又问到为何成绩不理想。怎么办？建议事先想好对策，必须有一个合理的说法，比较普遍回答可能是当时参加太多课外活动，这样的回答最好有课外活动参与的事例，或有杰出表现更佳，可以略为弥补荒疏学业的失误。如果求职目标与所学不同，也可以说是因为缺乏兴趣所以无法太投入，但最好提出在课外对目前职务相关的能力上所做的努力，这样说不定还可以转劣势为优势，证明自己是选择性的放弃学业成绩，但对未来是早有定见并提前做好准备的。

学业以外的问题包括社团活动、打工、实习或志愿工作等，有时也会被问到，如果刚好在这方面有较多的投入或较丰富的经验，也可以趁机表现一下，展现自己的积极活跃。

第24节：第二章 面试语言表达及形象(5)

6.时事常识

这类题目可以说是越来越普及了，许多主管都希望能找到关注大环境或具备广泛常识的人，提醒年轻人平日要养成接收新闻的习惯，无论是看电视听广播或上网，每天总要知道这个世界发生了哪些大事，如果没有看新闻的习惯，可以读新闻杂志或收看新闻分析节目，了解大事件以及大趋势，尤其是与目标工作相关的事情，以及足以影响自己未来发展的环境变化。这些都是必须知道的，万一在面试时被问起，结果却一问三不知，显得自己浅薄又无知，这是很有杀伤力的。例如有意进入金融机构，却对这一波全球性金融危机所知极为有限，相信应该无法得到任何主考官的青睐。

至于一些与工作相关的常识，也需要广泛搜集，举例来说，想进入酒店业，却弄不清楚业界最知名的领袖人物，或当地最具指标性的酒店是哪一家等，这些都会令主考官瞠目结舌，觉得你根本完全没有准备。

7.创意思维

这类题目戏称为脑筋急转弯，看似与职务毫不相干，被问到的人多半有点错愕，而在做Q&A时几乎很难准备。近来有些主管喜欢加入这类问题，尤其是从事创意性工作，或与人交流较多的职务，问的几率较高。问这些问题无非是想对应征者的个性有更深的了解，并测试一下你的临场应变能力。

其实这种问题并没有标准答案，最好的对策就是放轻松，大胆地运用想象力，天马行空地发挥一番，此时不需要走安全路线，越有趣的答案反而越讨好。举例来说，你只剩一天可以活，你会做些什么；你有机会可以请教美国总统奥巴马一个问题，你打算问什么；你捡到阿拉丁神灯，你会向精灵许下哪三个愿望等。这些问题听来荒谬，但不妨事先想想该如何回答。

四．面试形象加分十点通

在第一印象建立的最初七秒钟内，除了以上所提到的服装仪容，这部分称之为静态的视觉表达，千万不要疏忽了，同样重要的还有动态的视觉表达也在评分之列，应征者从出现在门口的一刹那，到迈开步伐朝目标走去，表情、动作与姿势等都逃不过主考官的法眼。在接下来的几分钟之内，除了答问之外，还有许多应对进退与待人接物的细节，在形象管理上称之为行为表达，这些也都会被拿来一一评断，因此必须努力做出最好的表现。

第25节：第二章 面试语言表达及形象(6)

以下将自头至尾，按发生时间先后顺序，将各种可能加分的点点滴滴详述一番。

1.礼貌敲门

在等待区听到叫自己的名字时，站起来走向面试场所，如果面试场所的门是关着的，请轻轻敲门，待听到“请进”时，缓缓将门推开，先微笑看着主考桌，再转身轻轻将门关上。

2.自信亮相

从进门站定开始，必须展现绝对自信，抬头挺胸，腰杆打直，眼睛注视前方，脸上带着自然的微笑，如果感觉自己过度紧张，几乎笑不出来，也不需要过分勉强，但表情应尽量放轻松。

3.稳健脚步

男性走路要精神饱满，脚步稳定；女性走路最好是优雅端庄，脚步轻巧。尽量不要让人听到沉重的脚步声，或拖着鞋子磨擦地面的声音。越靠近台前时，眼光需与主考官接触。

4.亲切招呼

就位后，面带笑容与主考官打招呼，建议以鞠躬的方式，一边说着您好！早上好！下午好等问侯语，眼光尽量放在主考官脸上，如果主考官不止一人，则分别与数位主考官一一打招呼，并轮流注视他们。

5.谢座与坐姿

打过招呼，主考官通常会请应征者坐下，要礼貌地说声谢谢。如果椅子有椅背，坐下后往后移动身体将背打直靠在椅背上，这样身体看起来既庄重又放松，除非是很传统的公司或面对极为保守的长者，一般并不需过分拘谨地仅坐在椅子前端一半处。坐姿必须保守稳重，男性双腿微微分开，双手交互松松地握着放在腿上，女性将双膝并拢小腿垂直即可，并不需要将小腿斜放，也无须做出膝盖交迭的姿势，

这些过于娇媚的坐姿在面试时都不十分妥当。女性的双手手背交迭着，同样也是松松地放在腿上。

6.眼光交流

在答问的过程中，眼光始终都在主考官脸上，如果有时感到害羞，可以偶尔将眼光转到主考官的眉心，如此将能减缓自己的尴尬。面对多位主考官，眼光必须轮流地注视，但轮替不能过于快速，在每一位脸上都必须略做停留，感觉到对方的眼光有所回应才移开。眼光不能注视他人脸部以下，就算是无意识的也会造成失礼。此外还要特别注意眼光的专注性，游移不定的眼光会让人有心口不一的感觉，对于说话内容的信任度会降低。

第26节：第二章 面试语言表达及形象(7)

7.双手递送

其间如果有机会递送物品，例如自己的简历或材料等，或是从对方手中接过东西，比如说茶水或文件数据等，一定要用双手来做，接过物品的同时还应轻声道谢。

8.笑容可掬

没有任何表情比笑容更可爱，因此建议尽量保持微笑，微笑可以使现场气氛变得更轻松，缓解自己的紧张情绪。如果其间谈话内容有趣味，不妨开怀地笑出声，这样显得自然开朗，更加讨人喜欢。

9.告辞致谢

接近尾声，主考官已经在做结论了，此时可以开始改变坐姿，收拾自己的物品，当主考官道别时，请用热情的笑容与道别语回应，别忘了还要道谢，感谢对方给自己面试的机会，主考官主动伸手，要大大方方地回握，但若主考官没有伸手，则还是鞠躬较妥。

10.临别致意

道别后仍然用自信坚定的姿势与步伐走向门口，开门后请转身，最后朝里面望去，有些主考官会以眼光目送，此时最后在门口微笑点头致意，然后再转身轻轻将门关上。

总括以上十点，在这短短的几分钟之内，多重表达能力在此一一展现，服装的得体，肢体的自信，语言的流畅，行为的合宜，每一种表达能力都关系到个人的前途，能否顺利迈入职场，就看这些表达能力的高下了。至于如何培养这些能力，最好是平日养成好的生活习惯，临时抱佛脚成功几率不高，因姿势仪态在重要节骨眼常会一不留神就原形毕露，礼貌举止到了紧张时刻更不容易记住这些细节，唯有在平时就已经掌握了所有该做的与不该做的，到了面试只需自然表现即可，这大概是唯一也是最有效的培养方法了。

第35节：第三章 职场服仪管理(1)

第三章．职场服仪管理

当初因做好个人形象包装而获得职场第一张门票的新鲜人，对于形象的重要性应该已经有了很强的认同，进入职场后必须立刻将服仪管理做好。

个人服仪管理共有三个层面，由内至外分别为心理、生理与社会。心理与生理加起来即是一个完整个体，也就是为了满足自我身心需求所做出的装扮；社会层面则是为了达到正确信息沟通，也可以说是必须考虑他人的看法而做出的装扮。在进入职场后，社会层面需求大为增加，因此必须先就这部分做详细的说明。至于属于个人的生理与心理层面的装扮话题，包括色彩、身材与风格等，将在后面的章节一一详述。

一、服仪管理的社会层面

服仪管理社会层面有两个重要基础观念，就是订定职场装扮的原则。问题是标准是由谁制定的？而标准又是些什么？又有谁能规范大家该如何装扮？现代社会最重要的特色就是信息发达，借由媒体传播人们很容易形成集体共识，没有任何人有能耐去强迫或规定大家该看起来是什么模样，但在社会中的大多数人，自然而然会对生活中特定的角色有共同的看法，在此称之为服仪的社会期望值。在装扮上符合社会期望，达到正确的沟通目的，便是踏上了社会化的第一步。

二、社会期望值与行业

为了便于做好个人服仪管理，我们将社会期望值作了简单的分类，社会上各种不同身份的人，我们是如何彼此期待的呢？在此将装扮按照保守程度从最保守、保守、较自由到最自由分为四大类别：第一类最保守的行业包括法律政治、金融保险以及顾问业等；第二类较保守的行业有高等教育、医疗、高级旅游业与汽车房屋中介等；第三类较自由的行业有中等与初级教育、补习教育、高科技与社会工作

等；第四类最自由的行业则包括设计、表演、艺术、传播、广告、制造业与小型餐饮业等。每次谈到这个分类，多数人都很庆幸自己位居偏向自由的行业别中，其实在生活中最容易管理的却是最保守的行业，因为变化性低，自然比较不容易出错，越自由反而越是标准不一，尺度拿捏起来相对较为费力。

社会期望值分类

服仪标准 行业

最保守 法律、政府机构、金融保险、财务、企管顾问、顾问业

较保守 高等教育、高级旅游业、医疗、汽车、房地产销售

较自由 中等与初级教育、补习教育、高科技、社会工作

最自由 设计、表演、艺术、广告、传播、制造、小型餐饮

三、装扮与人格特质

如果再进一步探讨在服仪的社会期望值背后，人们真正在意的是服装吗？展现专业能力在最初的一刹那靠的竟是一身深色西装加上斜纹领带，亲和力却相反的需要较轻松休闲的装扮或是较明亮温暖的色彩；扣子掉一颗或丝袜抽纱给人漫不经心的印象，戴着一只耳环的年轻男性总让人担心他的团队精神；身着高腰裤搭配宽垫肩衬衫出现在二十一世纪的都会街头，任谁都难免有时空错置的疑虑，这个人还活在过去吧？！不要以为艺术家就能为所欲为，如果他穿着干净笔挺的浅蓝色细纹衬衫加上一条藏青色的西装裤，这身标准公务员的装扮一样使人不安，他真的行吗？看起来不像呀？不像其实是很严重的指控，可能意味着不适合与不信任。虽然人都不愿承认自己以貌取人，其实我们时时都在以貌读人，装扮可以直觉的和人格特质发生联想，而且准确度相当高。以下是装扮方式与背后人格特质的联系：

第36节：第三章 职场服仪管理(2)

人格特质与装扮方式

认真——注重个人装扮与形象

专业——正式的职场服装

亲和——明亮的色彩

勤快——利落的装扮

可靠——不奇装异服

细心——整齐的装扮注重细节

了解趋势——时尚感

富创意——装扮上的新点子

合群——符合社会期望

守纪——遵守团体规定或默契

四、社会期望值与形象风险

一个人的服装仪容不符合社会期望值，就必须承受一定的形象风险。举例来说，数年前台湾曾发生过中学老师上课能否穿短裤拖鞋的争议，老师认为穿着是个人自由，学校无权干涉；家长则认为老师是孩子的榜样，理当有一定的自我约束；当时的教育部门负责人面对媒体访问时，只说自己在美国大学任教时也是穿着极为轻松，这样的争执似乎没什么意义。

而从形象管理的角度来看这样的事件，在当时就提出了形象风险的概念，机关团体明文订定服装规则既不受欢迎也有违人权，抗议或处罚更有伤和气，其实个人形象风险自负，如果因为服装仪容不符合社会期望而造成的任何负面印象，有损的是当事人的形象，其他人根本不需干涉或介入。而服仪不符合社会期望所产生的联想，包括对人对事的态度轻忽，想借此引人注意，自我中心旁若无人，缺乏常识或乏人教导等，这些都是极为负面的特质，相信在建立起形象风险概念

后，在团体中的个人都能更主动自发地做好服仪管理。以下列出装扮不符合社会期望的可能的负面联想:

装扮不符合期望的负面联想

态度轻忽

想引人注意

欠缺常识

舒适至上论

自我中心、不体谅他人

乏人教导

想显示叛逆或独特性

模仿崇拜的偶像

五、主流审美观

此外，另一项也是由信息化带来的新思维，称之为服仪的主流审美观。这向来是最引发争议的论述，美究竟有没有一定的标准，还是每一个人都可以主张自己独特的审美观？在这个事事讲求沟通的社会，审美观也需要和他人沟通吗？乍听到这样的问题，很多人直觉地说像审美这样主观的事当然可以自己作主，然而再进一步问到当自己的装扮完全得不到他人认同时感觉如何，似乎这才感觉到事态有些严重。

第37节：第三章 职场服仪管理(3)

而服仪的主流审美观又是如何产生的？其实很简单，媒体传播了大量流行讯息，近百年来流行的肇机又以欧洲为首，最顶尖的服装设计师总赶在一年半之前发布最新的流行概念，服装秀发布之后，全球的下游设计师与制造商再跟随着大师的脚步前进，消费者不自觉地接收到媒体与消费场所大量曝光的视觉讯息，形成了审美的价值观，又因为这些讯息的单一性质，使得全球审美一元化的时代宣告来临，幸还是不幸，你喜欢不喜欢，主流审美观已然形成。

相信人人都希望自己的装扮得到他人的认同与赞赏，因此就必须确定自己拥有和大多数人一样的审美价值，但个人的审美观究竟是否在主流的这一边，有些人根本无从得知，因为几乎不会有人主动说出来：我觉得你穿得很丑，这样太失礼了。

建立主流审美观的方法有二：第一当然是多看多接触，上网看电视阅读杂志书报逛街都行，或是更积极地通过形象顾问的协助，做一套完整的个人形象咨询。第二个方法是在生活中的小团体不断做小型民调，例如公司同事或社团朋友，经常问问大家的看法，但一定要诚恳地表明虚心学习的态度，在朋友的指正下，也会逐渐向主流标准靠拢。

第四章 自我风格的探寻与建立

二、身材修饰与自信展现

职场服装的款式变化较小，但仍有各种细节上的差异，在选购时，如果可以根据自己的身材，扬长避短，必能将身体最佳的一面展现出来，自信倍增。

以目前西方主导的国际主流审美观而言，女性崇尚苗条，男性崇尚魁梧，在很多身材的细节上，东方人似乎有点吃亏，需要修饰的部位较多，而一般女性又比男性更在乎身材，因此必须先替东方女性解决身材修饰的燃眉之急。其实女性的装扮方法中有许多是原则性的，

也适用于男士，在逐一讨论时也会针对男士适用性加以说明，男士千万不要跳过这几个段落，此外，在本节最后还有专门针对男士身材给出的职业装扮重点。

第38节：第三章 职场服仪管理(4)

身材修饰讨论以女性为主的身材与穿着，将从以下几个重点着手：体型，比例，曲线，以及身体各部位优缺点。详述如下：

1.体型

显高怎么扮

1. 首先要多利用视觉连贯性，服装甚至鞋袜，色彩尽量一致，才不至于有切断的感觉。这项技巧男士也适用，且在职场装扮上行之有年，从西裤与皮带鞋袜几乎都是深色可见一斑。身材较矮的男士在穿着配套式西装时，上下半身色彩不宜相差过大。

2. 高跟鞋是重要法宝。七八公分的高跟鞋都不至于太醒目，但鞋跟更高的鞋效果反而降低。因鞋跟若与小腿比例失衡，会让人举步维艰，姿势难看，且过高的鞋引人侧目，有欲盖弥彰之嫌。这个方式对于男士当然无效，绅士鞋鞋跟高度几乎是固定的，但现在有一种内增高鞋垫，使用的男士还不少，据说有一定的效果，很在意身高的男士不妨试试，但裤长也必须随之调整。

3. 女性上衣选择较短的款式，会让人显高。但在男士身上并不适用，因为西装必须盖臀才行。

4. 头发不要太长，最长及肩，短发会将视线往上提，让人变高。相反的，长发将视线往下拉，不利于身材较矮的人。

变矮怎么扮

1. 女性过高也让人困扰，高的女性可以利用多层次穿法，让身体的长度通过色彩的截断，看起来显得不那么高。

2. 建议穿平底鞋，如要展现淑女形象，可选尖头款，虽少了细鞋跟助阵，但还是有几分婀娜姿态。

显瘦怎么扮

1. 最重要是选择合身的服装，过紧过松对胖的人而言都不适合。

2. 其次是服装最好有明确的结构性剪裁，很多人以为穿得松松大大可以遮掩身材，其实结构分明才能将该有的线条表现出来。

3. 面料的垂坠感必须足够，不论厚薄，布料要有足够的重量，才会往下坠，这样穿在身上会顺着身体向下，不至于往外扩张。

4. 以上方式对男士也都适用

变丰满怎么扮

1. 服装也需要合身，避免穿得过紧。过松也不行，因为衣服会在身上晃，显得空洞。

第39节：第三章 职场服仪管理(5)

2. 面料以硬挺为佳，硬挺的布料会自动往外扩张并挺立，可以将人的轮廓扩大。

3. 以上方式对男士也适用。

2.比例

比例又有两个主题，一是头身比，一是上下半身的比例。恰巧这两项比例黄种人都不符合国际标准。黄种人多半头大腿短，有人自嘲说这是聪明又文明的长相，虽说是玩笑一句，但人的比例确实是长时间演化出来的，黄种人进入文明生活方式最久，这样的比例其实是合情合理的，只不过与目前的主流审美观有较大差距，因此需要做调整。

头身比往往影响一个人视觉上的高度，同样身高的人，头的比例占得越小，看起来显得越高。国际名模超凡入圣的头身比为九头身，而东方人之中拥有理想头身比，即所谓八头身(头的长度占身高的八分之一)的人亦仅占少数，大多数人多为七头身，或甚至六头身。

上下半身比例如何才算理想？女性有两则公式可以参考，第一种是用尺量自脚底至腰，标准应为身高的八分之五；另一种是量到股关节处，应为身高的一半。若当下没有尺，也可以轻易地自我检视，将手肘弯曲，和腰做比较，二者吻合大约算是中等比例，腰比手肘高表示腿较长，腰比手肘低则是上身较长。男士因腰部位置较低，通长是将双手下垂，看手掌到臀部还是腿部的位置而定，手掌位置越低，下半身越长，手掌位置仅在臀部附近，上半身较长。 头变小怎么扮

1. 发型可以做一定程度的修饰，短发一般说来比长发体积小，头较大的人不宜蓄既长又蓬的发型，有两种最不会增大的发型分别是直且有层次的短发，以及长发向后梳成发髻。男士多年来流行短发，因此基本没有装扮上头身比的问题。

2.女性穿高跟鞋也可以使头身比改善，因为分母增大，比例自然就更好了。

腿增长怎么扮

1. 增长腿的比例与增高的前两项方法完全相同，也就是穿高跟鞋与强调视觉连贯性。

2.裤与裙避免选择过分低腰的款式，女性的腰带位置与时尚潮流有关，多年来流行低腰，所幸现在物极必反，腰线有提高的趋势。男性在这方面基本没有弹性，尤其西装裤，腰高都是标准高度，变化很小。

第40节：第三章 职场服仪管理(6)

3. 对女性而言，穿宽一点的裙子可以将腰臀线条模糊掉，看不清楚真实的高低位置，但穿裤装就没有这样的效果，因此建议腿不够长的女性多穿裙少穿裤。

4. 女性的裤装款式繁多，最显腿长的款式为够长的小喇叭裤与中直筒裤，长度盖住鞋跟，还可以再增长几公分。九分裤、七分裤与五分裤因不够长，灯笼裤、农夫裤与或飞鼠裤因为过宽，都会让腿看起来变短。

3.曲线

这是专门针对女性身材所做的讨论，所指的是腰与臀部的落差，曲线可区分为两大类型，理论上称为直形与曲形身材，但另有一俗称用了两种水果来表示，直形又称为苹果型，要记住这里指的是俗称蛇果的直筒的造型；而曲形身材又称为梨型，这当然是指曲线玲珑的西洋梨，两种曲线各有千秋。苹果型的优点是臀部较窄，缺点是腰围较粗，而梨型的优缺点恰巧完全相反，优点是腰细，缺点则是臀较大且大腿较粗。

苹果型怎么扮

1. 较适合穿着合身的裤装，可以借机展现身材修长的优势。

2. 裙装适合裙摆内缩的窄裙，可以表现窄臀的优势。

3. 避免用宽皮带系在腰部，或穿宽版腰带设计的服装，腰带可以系在胯部，装饰臀围。

梨型怎么扮

1. 不太适合穿长裤，可选择臀部腿部较宽松的中直筒或打褶裤，或用上衣略微遮掩。

2. 适合下摆放宽的裙子如A字裙、百褶裙、蓬裙或蛋糕裙等，窄裙只能穿直的H形，不宜穿下摆太内缩的郁金香形。

3. 可以用腰带装饰纤细的腰围，但避免装饰臀部。

苹果梨型人人称羡

此外还有一种介于两者之间的理想曲线，腰部够明显但臀部不至于太宽，这种女性梦寐以求的曲线姑且称之为苹果梨型，在穿着上没有什么限制，不论裤装或裙装都能表现自如。

4.身材细部分析与修饰

脸形：与领口形状、发型与饰品有关

脸形大致可以分为以下几种：圆形，椭圆形，方形，长方形，梨形，菱形，三角形，心形以及以上皆非的所谓多重角度形。脸形影响发型、领形、眼镜形状以及项链耳环等靠近脸部的饰品，一般说来，人与物有两种配形方式。

第41节：第三章 职场服仪管理(7)

一为呼应，也就是选择与脸形相似的形状，这样会强调脸形。有些人反对这样的做法，尤其是对于自身脸形不太满意，通常不愿意过于强调，但如果想将这个形状变成自己的标志，用呼应的方式可以达到绝佳的效果。比如说圆脸剪成樱桃小丸子的发型，方脸留着齐眉的浏海等。

二为修饰，如不满意自己的脸形，可采取中庸原理，即避免与脸形极相似或相反，如圆脸方脸可穿V形领或U形领，或佩戴方圆形眼镜，选择不对称略带流线型的耳饰，此外发型宜采不对称式样，最能修饰脸形。

颈子：决定领子形状高低与围巾的系法

颈子稍粗或稍短者不宜穿高领，宜穿较低的领型，领口也应该开得大且深，这样可以在视觉上增长颈子；相反，颈子过长的人应穿着有领的服装，如衬衫领或中式领。

肩膀：决定服装肩线与袖子的剪裁

肩膀稍窄或稍斜者可用垫肩略做加强；肩膀过宽的人避免穿着一字领以及各种大型领，如水手领、大翻领或荷叶领等。

胸部：影响上衣的剪裁与内衣的选择

胸部过大的人避免穿过紧的上衣，且上衣款式应力求简单，胸前不宜有任何装饰，高腰娃娃装会使得胸部更加雄伟，最好避免；胸部较小的人应该注意内衣的选择，可以穿着有衬垫的胸罩来修饰，此外上衣胸部有装饰性如打碎褶、蕾丝、蝴蝶结与贴袋等的式样都很合适。

腰围：决定皮带的选择与裙裤腰带的位置与宽窄(见比例与曲线)

臀部：影响裙子及长裤式样的选择(见比例与曲线)

腹部：影响上衣长度与穿衣款式

腹部突出很容易修饰，用上衣遮住就是了，大约是腰下十五公分的长度即可。如果要穿连衣裙，必须选择无腰身的款式。

腿部：影响裙与裤的长度与款式

腿如果不够细，处理方法也是遮盖，所幸现在的裙长非常多元，原则是粗到哪里遮到哪里，尽量只露出细的部位，深色袜子与靴子可以达到不错的收缩效果，因此在冬天更容易修饰。

第42节：第三章 职场服仪管理(8)

手臂：影响袖子的长度

手臂问题多出现在中年女性中，上臂很容易变粗，修饰方式仍与上两个部位相同，就是一个遮字，五分袖遮得很彻底，无袖、短袖与包袖都应避免，七分袖可以使手臂显得修长，很值得一试。手臂过细过长的人则须避免包袖与七分袖，包袖如果不够紧，会显得空荡，七分袖使得手细到有点营养不良的样子，并不十分悦目。

三、职场服装风格

穿着风格是人内在特质的外显形式之一，什么样个性的人就自然会穿什么样的服装，很难勉强，因此在为个人而穿的私领域中，可以尽情做自己，顺着个性去穿最适性最自在的服装。但在公领域，大部分时间并非单纯为了取悦自己，而是为了达到最佳沟通效果，并表现出符合身份地位的形象，此时的装扮就有了很强的目的性，因此职场的装扮风格除了考虑个性之外，还必须同时考虑场合与形象需求。

1.职场古装风格分类

在此为职场装扮做了一个风格分类，请先完成以下问卷之前两部分，得出结果后，看看有无矛盾之处。如果在第二部分答案与第一部分完全没有重叠，显示目前的工作性质很可能并不适合你的个性。解决方案有两种：第一种是暂时为五斗米折腰，骑驴找马，慢慢再看。第二种就是长痛不如短痛，赶紧改行，换一个真正适合自己的工作。

一般人很少想到，工作时的恰当装扮如果令自己不开心，感觉压抑，其实意味着更深层的问题，追根究底这个工作所需要的人格特质，你根本不具备，因此才会在做适合该工作的装扮时，感到别扭，觉得不像自己，因此对职场服装的感受，意外地成为职业生涯规划的重要指标，每个人都必须享受自己的职场服装，才代表着适才适所，走对了路。

问卷第三部分是检测个人生活中出席各类活动机会的多寡，答案可以再与上面两部分交互比对，如果吻合度高，在服装的规划上比较简单，如果吻合度低，或答案过于分散，则必须对不同活动的重要性做出评分，再理性地规划各类风格服装的比例。

第43节：第三章 职场服仪管理(9)

下列何者最能形容您的个性与人格特质，请选出最接近的第一与第二位。

Ａ Ｂ　　Ｃ　　Ｄ 讲究　亲切 自然 时髦 要求完美 单纯 朴素 自信

严谨 体贴 敏捷 特立独行

稳重 温柔 活力充沛 有创意

可靠 和善 不拘小节 重视美感

理性 感性 爱好运动 富艺术性

您的职业与工作性质是什么?

Ａ Ｂ Ｃ Ｄ

主管阶级 教育 工程制造 艺术

公众人物 社会工作 摄影学生 创意

发言人 心理咨询 学生 广告

演讲人 营养保健 体育界 表演

法律 接待人员 休闲旅游 形象顾问

金融 医护人员 技术人员 发型美容

政治 零售业

顾问

您经常参与哪一种活动?

Ａ Ｂ Ｃ Ｄ

正式餐会 亲子活动面试 运动 艺术欣赏

开幕典礼 家庭聚会活动 园艺 晚宴

电视采访 同学会 旅游调查 服装秀

婚礼 调查访问 志愿工作访问 展览会

文化活动 慈善活动 户外活动 舞会

商业活动 宗教活动 时尚社交

政治法律活动 私人社交

第44节：第三章 职场服仪管理(10)

面试

分析结果

A. 经典型classic

B. 柔和型soft

C. 自然型natural

D. 个性型characteristic

色彩人格分析与服装风格

此外还有一个色彩心理测验，可以用来快速测出人的基本个性，也能做为服装风格的参考，大家也不妨试试。在以下二十色当中，选出一个最像你的色彩(直觉上最能代表你)，对照上图的色彩位置，找出适合的服装风格。

色彩心理分析除了做为服装风格选择的辅助工具外，还能借着这个问题了解人的个性，结果保证比星座、血型、生命灵数等更加准确。

二十色象征之个性

红 色 外向、活力充沛、勇敢、有野心

粉红色 慈爱、亲切、富同情心、柔和

酒红色 重感官享受、情绪化、合群、过度敏感

橘 色 能干、有行动力、擅组织、积极

粉橘色 温柔、慈悲为怀、灵巧、热心

黄 色 擅沟通、富社交性、擅表达、喜欢与人相处

薄荷绿 谦虚、有洞察力、沉着、心地善良

苹果绿 创新、爱冒险、擅自我激励、善变

绿 色 仁慈、人道主义、擅服务、科学

蓝绿色 理想主义、忠诚、善感、有创造力

浅蓝色 有创意、富想象力、擅分析、感觉灵敏

深蓝色 有智慧、负责、擅经营管理、不依赖他人
豆沙红 细致、含蓄、敏感、擅鼓励
紫 色 直觉、富精神性、感觉敏锐、庄严堂皇
咖啡色 诚实、脚踏实地、擅支持、擅组织
黑 色 有原则、意志坚定、独立、固执己见
白 色 个人主义、寂寞、自我中心、爱好自由
灰 色 被动、紧张、压力沉重、不愿做承诺
银 色 荣耀、浪漫、可信赖、彬彬有礼
金 色 理想主义、高贵、成功、高标准
2.职场服装风格说明
经典型女装
特色：优雅、正式、简单大方、重质感、略带时尚感

第45节：第三章 职场服仪管理(11)

主要服装款式：裙装套装、裤装套装
线条：–剪裁合身
–肩线柔和自然
–有腰身而不夸张
色彩：–中性色中的乳白、米色、灰色与灰褐
–深色的黑、铁灰、藏青色
–较不鲜艳的色彩如豆沙色、小麦色、秋香绿
质料：–以质地佳的毛料与丝制品为主
–质感好的天然或混纺纤维
–柔软或略带光泽的
花纹：较常穿素色或小型花纹
其他特征
*多使用同色系或相近色系搭配
*服装质感重于流行
*配件与饰品成套且力求完美
*发型整洁光滑
*化妆考究正式
经典型男装
特色：成熟、主流、不特别强调时尚感、变化较少
主要款式：套装西服加领带，配套西装加领带
线条：–剪裁松紧合宜
–肩线明显而不夸张
–略有腰身
色彩：–深蓝与深灰色西装
–白色与浅色衬衫
–蓝白相间斜纹或酒红领带

质料：–毛料西装
–棉质衬衫
–丝质领带
花纹：–铅笔条、粉笔条西装
–细条纹衬衫
–斜纹，小圆点，小图案或素面领带
其他特征
*重视服装质感
*服装妥为熨烫
*搭配深色(多为黑)鞋袜
*选用高级配件
*发型简单利落
*讲究个人修饰
柔和型女装
特色：柔软、年轻、女性化、重细部装饰
主要款式：连衣裙加外套，针织套装加裙
线条：–肩线柔软或有皱褶
–腰身明显或有皱褶
–裙摆较宽
色彩：–中性色中的白色、浅灰、灰米
–常用粉彩色系
–较少穿着深色
质料：–以软质有垂性为主
–质轻且薄
–不太发亮
花纹：–小型重复花纹
–花朵与软性花纹
–较传统的花纹

其他特征

*服装柔软飘逸

*多女性化的装饰细节

第46节：第三章 职场服仪管理(12)

*配件宜秀气且多曲线设计
*发型微卷、佩戴发箍或蝴蝶结饰
*化妆淡雅或可爱
柔和型男装
主要款式：单件西装加衬衫，衬衫加领带
特色：年轻、素雅、亲和、简单大方、稍有时尚感
线条：–剪裁松紧合宜
–肩线明显但不夸张
–较有腰身
色彩：–灰色西装(深到中等)，大地色西装
–浅色衬衫，条纹衬衫，浅粉衬衫
–明亮色调的领带
质料：–纯毛料或混纺毛料西装
–纯棉质或混纺棉质衬衫
–丝质领带或其他混纺材质领带
花纹：–素面西装
–细条纹衬衫，小格子衬衫
–斜纹，小圆点，小图案，草履虫或素面领带
其他特征
*装扮较为休闲
*重视服装搭配
*服装须保持整洁
*搭配深色鞋(多为黑)袜
*选用质感好的配件
*发型清爽年轻

第47节：第五章 职场着装规则(1)

第五章 职场着装规则
五、职场服仪管理小贴士
1、职场着装的现代国际趋势
重视场合适当性
讲求形象信息规划
建立个人识别系统(强调个人风格)
简约装扮为主流
从正式走向休闲
女性职业装可略具女性特质
2、男性职场装扮原则
以稳重端正为原则
正套西装最为正式（专业权威）
半套西装较为休闲（轻松亲和）
正式场合多半穿黑鞋
袜子色彩与皮鞋搭配
皮带与皮鞋色彩宜统一
佩戴质感良好的手表
做好个人发肤修饰
可使用淡雅清爽的古龙水
3、女性职场装扮原则
以端庄典雅为原则
裙装以及膝较为正式
裙装应搭配包头淑女鞋与丝袜
可穿裤装(直筒全长之西装裤最正式)
裤装搭配小方头包头鞋
可佩戴合宜之饰品

脸部应采自然淡妆修饰气色
发型应利落美观
可使用淡雅宜人的香水
4、男性职场不宜之装扮
过于休闲的装扮
服装过于陈旧或不整洁
发亮的面料
鞋子肮脏或过旧
袜子过短或穿白袜、丝袜
不当的饰品
头发凌乱或不洁
指甲过长或不洁
面部毛发未经修整或不洁
过浓的古龙水
5、女性职场不宜之装扮
性感的装扮
过于可爱的装扮
过于休闲的装扮
迷你裙搭配露趾凉鞋
化妆过浓或完全不画(餐后不补妆)
凌乱的发型
夸张的饰品配件
夸张或斑剥的指甲油
过浓的香水
6、职场品位穿着原则
找出自己的特有风格
讲究质感
选择适合自己的品牌

配件需讲究
避免过分鲜艳的色彩
避免繁复的装饰
避免过分时髦
7、男士服装正式原则
整套西装最正式
穿西装较正式
打领带较正式
剪裁合身较正式
平滑但不发亮的面料较正式
长袖较短袖正式
色彩正式度深浊浅艳依次递减
8、男装职场搭配正式度
整套西装＋领带(商务)
配套西装＋领带（上深下浅，上浅下深）(经典)
休闲西装＋休闲衬衫(品位)
正式衬衫＋领带(品位)
休闲衬衫＋其他外套(品位)
休闲衬衫(轻便)
9、女士服装正式原则
整套最正式
有外套较正式
裙比裤正式
剪裁合身较正式
平滑但不发亮的面料较正式
袖子越长越正式
色彩正式度深浊浅艳
10、女装职场搭配正式度

裙装套装(商务)
长裤套装(商务)
连衣裙＋外套(经典)
上下配套装(经典)
针织套装配裙或裤(品位)
单件上衣配裙或裤(轻便)
11、如何使服装更休闲化
搭配 不成套或混搭
色彩 较鲜艳或较浅,对比配色
质料 表面较粗糙或较光滑

第48节：第五章 职场着装规则(2)

花纹 较大或较明显,抽象图纹

剪裁 较宽松或更合身

层次 较多

风格 时尚,女性,可爱,年轻,个性,艺术,自然

12、男士商务休闲基本原则

不成套的搭配法

多种质感混搭

富变化的剪裁

可以不打领带

领带质感花色多元

上衣还是要有领子

鞋袜可选其他色系

13、女士商务休闲基本原则

裤装裙装均可

不成套的搭配

外套内不穿衬衫改穿圆领内搭

穿针织套装表现亲和力

较时髦的鞋款

较富变化的袜子

佩戴有风格的饰品配件

第七章 语言表达与沟通技巧

语言表达是一门大学问，须要花长时间去学习，年轻人有机会应该去修习这类课程，将其中各种要诀确实掌握。语言表达有两种主要形式，其一是私下的人际沟通，其二是公开的演讲致辞，二者性质不同，其中的内容与提升方法差别也很大。

一、有效的沟通

私下的人际沟通如何才能快速掌握，以下的图表可以帮助说明：

有效的沟通

语言沟通中包含两种投入，分别是心理与身体的投入；以及两种行为，分别是听与说，因此共有四大元素。心理投入是第一步，希望达到有效的沟通首先当然是要用心，抱着认真的态度，才能将这件事做好；其次是必须发挥同理心，设身处地了解对方的感受，必能营造出融洽的气氛，达到更好的沟通效果。于此同时，身体也应该全力配合，以专注的眼神看着对方，以微微往前倾的姿势表达对话题感兴趣，再加上适时的点头、微笑甚至在需要时流露严肃的表情，借着这些肢体语言的辅助，让对方感受到我们的全心投入。

至于语言沟通中的两种行为——听与说，究竟何者更为重要，大多数人直觉地感到应该是说较为重要，因此致力于学习说话的技巧，希望尽快拥有好口才，但根据研究显示，在很多情况下，顺畅的沟通往往是建立在良好的倾听上。有人形容说话是主动的，而听话是被动的，如果用打棒球的角色来形容，说话的人好比是投手，听话的人则是捕手，仔细思考这个比喻，捕手要接到投手投出来的球，必须非常专注地看来球的方向与力道，身体与手都得移动，才能准确地接到球，如果只蹲在原地不动，想必一定经常漏接。这证明了听也是一种主动的行为，擅于倾听的人经常比说个不停的人更受欢迎，倾听能让我们真正了解对方的想法，并做出正确的反应，每个人都希望得到他人的重视，认真倾听即是重视对方的最佳表现，可以鼓励对方愿意做更大程度的吐露，因此懂得倾听的人才是真正的沟通高手。

第49节：第五章 职场着装规则(3)

综合说起来，良好的倾听包括以下几项重点：

重视讲者

保持开放心灵

注视对方

挺身聆听

以适当态度响应

不要打岔

忠于对方话题

在话里找出重点

复述讯息避免误会

在职场上最后两项特别重要，即在话中找重点并复述，从事餐饮服务的人都知道这个程序非常必要，在客人点完菜之后，都要复述一遍，以免弄错造成不必要的困扰。在一般的办公室中，建议也养成这种好习惯，上司交待的事情一定要边听边整理，最后将所听到的重点与结论复述一次，这个过程可以同时训练自己的组织能力，并且给人留下认真负责的印象，更重要的是如此才能确定对该项任务是否理解正确，否则开始工作后才发现认知错误，造成走了弯路，十分不值。

最后终于到了说的部分，在沟通中如何说才能达到最佳效果，其中有两大重点：态度积极与语气委婉，这两件事必须相辅相成。所谓态度积极，是相对于一般人容易落入的两大沟通误区而言，即一是消极忍让，二是侵略强势。前者对所有人与事均采取让步与被动的应对，表面上是以和为贵，不伤感情，但其实内心挣扎，感觉受伤，这样的方式可能较受同事欢迎，但长久下去终究会积累过多负面情绪而爆发。至于后者的应对方式，凡事皆只考虑自身的权益与感受，忽略他人，虽然自己活得很痛快，但人际关系必定不佳。在此建议采取中庸之道，也就是维护自身权益，但绝不侵犯到他人，将自己的想法明

确表达出来，但同时也考虑到他人的感受，这就是所谓的积极表达。积极表达一定要配合委婉的语气，才能在说出实话时，让对方感到舒服，千万不要以“我是个很直的人”作为借口，有时候一味的直其实只显示了自己的鲁钝，因此现在直话直说已经改成了直话弯(婉)说，理直气壮变成了理直气和，就是这个道理。

综合以上沟通四大要素，身心投入，先听后说，相信必能掌握沟通的基本原则与效果，接下来要分别探讨更进一步的社交与服务语言要诀。

第50节：第五章 职场着装规则(4)

四、公开发言技巧

公开发言也许并非是所有新鲜人都立即面临的考验，但在职场上，企图心较强的人，一定得做好这方面的准备，通常职位越高，公开讲话的机会也就越多，因此演讲能力也就成为管理阶层选拔人才的标准之一，口才太差会成为升迁的绊脚石。口才好的人通常晋升的几率较高，因主动公开发言在态度上显得更为积极，再加上发言表现出色，获得上司欣赏的机会自然较大。

演讲中包含三大要素，口语、副语言与非语言。口语即是演讲内容与演讲方式，这是需要不断学习与练习才能培养出来的能力；副语言是指音质、音量、音调、速度、停顿、语气与发音准确度等，这些因素影响着说话的可听性与接受度，在前面针对口试已经谈过；此外还有非语言方面，包括服装仪容、肢体语言与辅助教具的制作使用等。有关服装与肢体本书也已详细说明，因此后面将就辅助教具制作略作解说。

以下先就演讲内容与方式做简单说明：

何谓优质演讲

百分之百相信自己的演讲内容

内容组织严密言之有物

理性与感性兼具

专业与亲和并重

内容与方式视观众而定

须达成演讲目标

如何使演讲生动

有趣的开场

有力的结尾

绝不用背诵方式

说故事讲笑话
肢体的表演
幽默有趣的修辞
引用数据
引用名人名言
用自问自答方式
创造对句口号
制造互动气氛
视听材料不能过多
如何克服临场恐惧
了解并承认恐惧
尽量制造上台机会
事前充分准备并多次预演
想象成功演出画面

第51节：第五章 职场着装规则(5)

用自然的风格展现自我

提早到达，熟悉现场，放松身心

多看表情友善的人

和听众互动缓和气氛

如何培养幽默表达

练习讲笑话给朋友听

练习生动地讲故事

纪录生活中的趣事

搜集趣事与笑话

保持开放的态度

保持愉悦的心情

第八章 新鲜人职场礼仪

二、商务接待礼仪

1.迎宾礼仪

迎宾礼仪中大概有几个主要动作，包括招呼，通报，握手，交换名片，介绍，奉茶等。

招呼

打招呼的方式在中国人而言，多半是点头微笑，嘴里一边问候说您好、早上好、下午好等，遇到高层长官有可能鞠躬，但躬身的角度并不太深。比较起来日本人鞠躬时躬身的角度大得多，最正式的日式鞠躬是90?，且不能比贵宾先起身，因此必须低头观察对方的裤脚或裙摆复原的幅度，亦步亦趋地慢慢起身，才不会失礼。韩国人的鞠躬似乎介于中间，比日本人鞠得浅，但比中国人略深。

西方人有吻颊礼，这让东方人不太适应，且欧洲人吻颊从一至四次都有，我们只能被动配合。吻颊礼有几个要点，第一是如果双方并不熟稔，其实只是贴贴脸颊，但嘴唇还是要在脸庞边做出亲吻动作，

双方是旧识才会真的吻到脸颊。第二是见到对方脸朝我们前来不要惊慌，对方左脸来，我们也是左脸去，反之亦然，双方最后脸朝不同方向就对了。

其他各国还有很多各自的招呼礼仪，例如泰国的双手合十，俄罗斯的拥抱与阿拉伯国家的亲吻面颊等，出国之前最好先了解，才能入境随俗。

通报

通报就是告诉当事人来客了，当然是第一时间进行通报，然后还要注意如果受访人无法立即会客，必须将情况回报给客人，向客人致歉请他稍候，其间可以先奉茶，或递上书报杂志，假使有能力也有时间，尤其本身已经身居管理阶层，建议坐下来陪客人聊天，这样的通报行为便算是非常完整了。

第52节：第五章 职场着装规则(6)

介绍

介绍要特别注意的就是顺序，原则很简单，先称呼现场最尊者，然后将其他人依次介绍给尊者，因此顺序为先将位卑者介绍给位尊者，先将年幼者介绍给年长者，在商务场合中先将自家主管介绍给客人，在社交场合先将男士介绍给女士，都是按照以上的第一个原则。

介绍时除了说出双方姓名，还要将身份头衔说清楚，如能多加美言几句，让双方都感到对方身份尊贵或重要，这是介绍人应当做到的。

奉茶

不宜问客人是否要喝茶，客人有时会因客气而说不用了，比较礼貌的问法是请问您要喝茶还是咖啡，将选项提出由客人选择，但选项中最好不要有开水，有时客人还是会因客气而说水就好。

茶水温度应适当，倒入杯中约七八分满即可，装得太满很容易溢出，让人无从喝起，瓶装矿泉水递给女士，最好附上茶杯，否则很难优雅饮用。此外茶水端来应先给客人，然后才是己方上司或人员，表示对来客的尊重。

2.前台接待礼仪

顺便将前台接待礼仪做一说明，前台是企业门面，必须随时保持整洁美观，工作人员不论多么忙碌也必须随时将物品归位，不得任意放置，造成台面凌乱。接待人员必须面带微笑，态度亲切，服务时须按照顺序，如果没有抽号，台前的人又没有排队，分不出先来后到，可以和蔼的请问现场等待的人谁先到的。等待的人过多时，最好偶尔向大家打招呼并致歉，请大家再耐心等待一会儿。

3.陪同礼仪

迎宾之后接下来便是陪同，陪同礼仪中包括引导，上下楼梯，进出电梯，上下车，地型设施提醒与进入室内等事项。

引导

引导较多客人时，接待人员应走在最前方带路，带领少数贵宾时，主人应走在贵宾的左后方半步，所谓半步是指稍微退后一点，为何要走左边，一个原因是右尊左卑，另一个原因是在国内习惯靠右走，左边是与对向而来的人相邻的一边，比较有可能冲撞，因此必须将舒服安全的一侧也就是右侧让给客人。在正式场合中，贵宾进场时，有时会有前导人员，这时当然是走在贵宾的前方。

第53节：第五章 职场着装规则(7)

上下楼梯

与来宾一起上下楼梯须考虑尊卑与性别，通常为了保护尊长，上下楼时都应走在尊长的下方，这在性别关系中也是如此，传统上都建议男士走在女士的下方，也就是上楼梯女士先行，下楼梯男士先行，如此可以善尽保护女士的责任。但几乎所有的女性都不喜欢上楼时男士紧跟在后，因两人相隔大约两阶，后方男士的视线不偏不倚地恰巧落在女士臀部附近，这使得前方的女士相当不自在。因此建议男士可以在上楼前对女士说声，我在前面替您带路，这肯定让女士松一口气，对这位男士的体贴大表欣赏。

与来宾一起上下楼，如果是同性别，没问题，请客人先上楼，若是女性接待人员带男性来宾，也请客人先行，但假如是男性接待人员带女性来宾，建议依照上述的变通办法，男士先行，让女宾舒服自在地走在后面。

进出电梯

带领来宾进入电梯时，主人应先进入，站在靠近控制钮一侧，右手按住开门钮，左手放在电梯门上做挡门状，让客人可以放心从容的鱼贯而入。出电梯时也是同样动作，替客人控制开门钮，主人最后才出来。

此外还要特别提醒，在电梯内不要过分礼让，因电梯是公共空间，人来人往非常拥挤，进入时如果礼让客人或长者先进，出来时则按照相反方式即可，不需要还在那里让来让去说您先请，如此耽误大家时间，惹得其他人不悦。

上下车

上下车替来宾开车门是基本礼仪，如果来宾携带了行李，必须协助取放。来宾上车时以手护住来宾头部，尤其是对老人或女士，更应

予以保护。关门前务必注意来宾的手脚与衣物是否已经全部进入车内，确定后才可以关车门。来宾下车时，对老弱妇孺也应予以扶持。

殷勤提醒

陪同来宾时，一路上遇到任何地形上或设备上的转变，如转弯、上下楼、阶梯或障碍等，都应随时提醒，需要时还可以配上指示的手势，便于来宾及早做出准备。

进入室内

第54节：第五章 职场着装规则(8)

带领来宾进入室内，应替来宾开门，引导客人入内，但在此之前，应先将会客室灯光空调等准备妥当，假使尚未备妥，可以请来宾在室外稍候片刻，至少应先开灯才能让宾客进入，否则会使得客人感到不适。

如果门的方向是向内开，在替客人开门时，接待人员已经进入室内，可以站在门边引导客人入内，并不一定需要走出去再进入，如此动线显得较为顺畅，动作也自然些。

4.送客礼仪

送客有个原则，就是客人越尊贵越受到重视，主人送得越远，因此不建议送得太过随便，以免让客人有受怠慢的感觉。一般来说，送出大门是必须的，在大楼内的公司，大多送客到进入电梯，更重要的宾客，主人自然会随着进入电梯，送出大楼外。独栋房型的公司，必须送到大门口，如果是大型企业，占地极广，至少送出办公楼，送客人上车目送离去。

送客的整个程序最重要的是避免匆忙，即便已经到了下班时间，仍应保持从容的神态与动作，该说的客套话也不能免，尽量表现出该有的热情，握手并道别。注意宾客的随身物品有无遗漏，并协助提取重物。如有需要指示离去方向或开立停车证明，主人务必设想周到，让客人得以顺利离开。

5.拜访礼仪

在此顺便将拜访该注意的事项也略做说明。拜访一定事先预约，预约时间应提早至两周前，过于临时的约会或拜访都显得有些失礼。当约定日到来前两三日，必须再与对方做电话确认。拜访前应先将所有需要的数据备妥，在服装仪容上也应投客户所好，确保合宜得体。很重要的是不能迟到也不宜早到，如果是约在公共场所早到无妨，但去客户办公室则只能在两三分钟前到达，进门后，必须等待通报才能

入内，一般洽公时间不宜过长，普通业务以三十分钟为宜，重大业务则可以视情况延长。

8.乘车座次礼仪

在职场上与公司同仁或客户一起乘车是经常发生的事，因此有必要将乘车座次礼仪弄清楚，才不会失礼。五人小汽车最为普遍，出租车也是这样的形式，座位大小如下图：要特别注意的地方是驾车人的身份，如果是司机开车，前座副驾驶位是最小的位子，如果是主人开车，前座反而成了最大的位子。

第55节：第五章 职场着装规则(9)

以下几种情况需要特别注意：

男士与女士一同搭乘出租车，正确的做法是，男士替女士开后车门，女士坐在右后的大位，男士绕到左后方，开左后车门进入，这是在上下车空间够大的情况下最正式的礼节。但很多时候在大马路上，可以改良为男士替女士开右后车门，然后对女士说我先进去您比较方便，此时男士先往里面坐，女士再上车，还是坐在右后方，再由女士关车门。关于这个折衷做法，对许多女士做过调查，问她们喜欢往里面坐还是关车门，绝大多数女士都说宁可关门，也不喜欢往里挪动擦椅垫。

与上司一同出门，上司开车，下属一定要坐前座，如果大剌剌坐在后座，岂不是将上司当成司机。如果是下属开车，上司坐哪个位子都行，但可以看出上司的个性，如果上司坐前座，表示他把你当成朋友，不强调从属关系，这是比较开明的管理者；如果上司坐后座，表示他刻意彰显两人身份的差异，对这样的上司必须毕恭毕敬，才能赢得他的肯定。

接待宾客时新进人员负责开车接送，应主动替宾客开后方车门，让宾客坐在右后方，如此可以表示对客人的尊重，有时在送行时，因为双方已经相处过并熟识，有些客人会主动坐在前座，表示对开车人员的尊重，此时新进人员不妨主动与宾客互动，完全不开口说话反而表现出生涩与不自信。

同事间一起开车出行，通常由男士开车，如同行为两位女士，此时女士不可一起坐在后座聊天，这样就将男同事当成了司机，只要是开车的人身份不是司机，前座必须有人陪同。通常是位尊者坐前座，如前座的人中途下车，后座次尊者应移至前座，这样才算合乎礼仪。

此外还有一些其他形式的车子，座位更多，座次礼节更为繁复，但只要掌握几个原则即可，舒适度、方便度与安全度是三个主要原

则。大型车越后面越颠簸，因此公司成员旅游时，年轻人应坐在后方，将前座较舒服的位子让给长官。中型车如七人或九人箱型车，后排较不舒服也不方便，前座通常由司机开车，此时中间一排就成了大位，靠右边的椅子如果是折叠椅，比较不舒服，中间的位子不停有人上下车造成干扰，因此中排左边最安适的位子就成了大座。比较起来中型车种类最多，车门与座位形式都不同，可视个别情况而定。

第56节：第五章 职场着装规则(10)

五人座小车座次礼仪

七人或九人座中型车座次礼仪

三、进餐礼仪

刚进入职场的年轻人开始有了参加社交场合的机会，国人的社交离不开吃，因此各种餐饮礼仪都必须弄清楚，其中包括西餐、鸡尾酒会与自助餐礼仪，中餐虽然从小就较为熟悉，但正式中式餐桌上的礼貌仍有许多在平日生活中并没有完全普及，因此仍然必须学习。

1.西餐礼仪

入座

进入餐厅后等待服务人员安排座位，来到桌边服务人员通常应替女士拉椅子，等女士即将就座，会将椅子略为往前推，吃西餐的座椅比中餐离桌更近，身体与桌缘大约两个拳头的距离，进餐时手肘不能放在桌上，前臂可以稍微靠着桌子。如果服务生没有替女士拉椅子，同行男士必须代劳。入座后女士的皮包如果体积不大，可放在背后靠近椅背处，若体积过大，则须放在个人椅子边的桌下，避免将皮包挂在椅背上或扶手上，以免影响服务人员上菜。

餐巾

在每个座位的前方，会有自己的整套餐具，大的上菜盘中会有一方折叠好的餐巾，入座后不要立即主动打开餐巾，这项动作被视为进餐开始的信号，通常在社交餐宴中由女主人开始启动铺餐巾的动作，宾客随后跟进，商务餐会中由主人或主宾启动，因此须等待启动后才跟着做。打开餐巾铺放前的折叠法有两种，一是从对角线折起成三角形，二是从中间对折成长方形，折好放在大腿上。餐巾放定后动作必须小一点，以免餐巾滑落，中途若要离席，可将餐巾放在椅子上。餐巾可用来擦嘴或擦手，但仅限于擦拭嘴角边的汤汁或面包屑，不可用来擦拭过于油腻的嘴。

餐具

餐具分为三大类：刀叉(Silverware)最早是银制品，因此英文是银器；碗盘(Stoneware)指陶瓷制品，咖杯杯也包括在内；杯子(Glassware)，专指玻璃制品，因此多为酒杯。

刀叉

西餐的取食器具与中餐的最大不同是每一道菜用一副食器，吃完即收走，每一种菜的食器形式都不一样，比起来中餐从头到尾只有一副筷子，实在是简单多了，但当我们熟悉后，一上桌看到食器就可以估算出这一餐的菜色与道数，这可能也是个好处。

第57节：第五章 职场着装规则(11)

在个人座位前方的餐具区，最多放上三付

副刀叉，但右边的汤匙或开胃菜的小叉子可能会多出来，以上图为例，最右边的小叉子通常用来吃开胃菜，此处是吃生蚝的小叉，接下来是喝汤用的汤匙。再往里面就是三副刀叉，最外侧的是鱼刀，鱼刀通常不锋利且形状特殊，再往中间最大的是主菜刀，这副是肉刀，肉刀最为锋利，最里面较小的是色拉刀，左边的叉子依序与刀成对。有时会有甜点叉与匙，放在上菜盘的上方。

碗盘

西餐多半用盘，极少用碗，即便是喝汤，也是浅浅的碗，有时还更像盘。在个人餐具区通常有一个大盘子，称为上菜盘(Serving plate)，每道菜上来都会放在这个大盘上，通常在上主菜前这个盘子会撤下。

在餐厅中用餐每一道菜每一个人有一盘，食毕盘就收走，但在家庭餐会中每人座位前有一个自己的盘子，菜上来用大碗盘装盛，轮流传递取菜，放在自己的盘中，传递的方向是逆时针方向，也就是传给右边的人。

在个人餐具区中靠左上方，还有一个小碟子，上面放置一个圆钝的小刀，这是面包碟与牛油刀，用牛油刀从大块牛油上切取自己所需的分量放在面包碟中待用。有时候大家弄不清面包碟是在左还是在右，如果随手任意用了，会让右边的人陷入没有面包碟的窘境。

杯子

西方人非常重视饮酒，食物必须与酒搭配合宜，因温度与口感的不同需求，每一种酒都有特定的杯子，通常一入座看到杯子就知道这一餐有哪几种酒可以喝，在个人餐具区右上方的一组玻璃杯是属于你的杯子，千万不要伸左手去取杯子，不然这回又弄得左边的人没有酒喝。

认识一下酒杯，图中最右边的小杯子是雪莉酒杯，这是餐前酒，跟着开胃菜一起饮用。右二是白酒杯，搭配白肉，此处是与下面的鱼刀配合，这顿白酒配的是鱼肉。中间的是红酒杯，搭配主菜红肉，左二的大杯是水杯，左一的瘦高杯子是香槟酒杯，通常是在庆祝的场合才会喝香槟。

餐具礼仪

餐具的拿法必须正确才不会显得笨拙难看，执刀时用右手食指轻按在刀背上可帮助施力与控制方向，不可用拿笔的方法前后拉动。叉子的使用有两种方式，主要是由于美式与欧陆式进餐的不同，美式进餐在用刀切取食物后，将刀放在盘子右上方斜边处，再将叉子换到右手，此时叉子可以翻过来以叉腹朝上，既可叉取也可以当作匙来使用，这样的吃法因为一直换来换去，因此又称为换手吃法(zig-zag)。欧陆式的进餐，自始至终，右手持刀左手持叉，不能换手，左手持叉时叉背永远须朝上才行。两种吃法各有使用上的优劣，美式吃法换手较麻烦，但有人认为右手比较灵活，叉子翻过来当匙，更便于取食。欧陆吃法不换手动作较流畅，但左手执叉背取食，对于无法叉取的食物，只能放在叉背上送入口中，难度较大。

一般人还是认为欧陆式吃法更为文雅，因此建议年轻人勤加练习，并且在餐会中观察他人，通常主人与主客用换手吃法，也可以跟进，但如果大家都用欧陆式，最好也跟着这么做。

餐具的使用中还有一项重要原则，就是在进餐中，刀叉摆放的位置可以暗示食物还要不要继续吃，如果这道菜还要吃，只是由于聊天暂时中断，此时将刀叉放在盘中成大致的八字形，刀在右上叉在左下。假使这道菜已经不吃了，必须将刀叉合拢斜放在四点钟方位，看上去有点像英文大写的Q字，可以这么记，Q代表quit停止了，服务生看到这样的餐具摆放，就知道餐盘可以撤了。

本书精华已为您连载完毕，更多精彩内容请关注腾讯读书，谢谢！